



institut für
finanzdienstleistungen e.V.

Evaluierung der inkassorechtlichen Vorschriften des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken

Schlussbericht

Auftraggeber: Bundesministerium der Justiz und für
Verbraucherschutz

Projektteam: Udo Reifner (Projektleitung), Dirk Ulbricht,
Wolfhard Kohte, Dörte Busch, Kerim S. Al-
Umaray

iff institut für finanzdienstleistungen e.V.
Grindelallee 100, 20146 Hamburg

Datum: 05.01.2018

Inhaltsverzeichnis

1	Forschungsauftrag	1
1.1	Fragestellungen	1
1.2	Einführung in die Thematik	2
2	Methodik	5
3	Executive Summary	7
3.1	Fragenblock 1	7
3.2	Fragenblock 2	9
3.3	Fragenblock 3	12
3.4	Block 4	15
3.5	Zusammenfassung der Empfehlungen:	16
4	Ergebnisse und juristische Einordnung	18
4.1	Einleitung	18
4.1.1	Verbraucherverschuldung und die Instrumente des Verbraucherrechts	18
4.1.2	Verbraucherrecht und Schuldbeitreibung	19
4.2	Informationsvorschriften im RDG - Darstellung und Bewertung	20
4.3	Begrenzung der Inkassokosten	22
4.3.1	Empirische Ergebnisse	23
4.3.2	Verbraucherrechtliche Modifikation schuldrechtlicher Grundlagen	26
4.3.2.1	Verbraucherrechtliche Obliegenheit zur Mahnung vor Beauftragung eines Inkassounternehmens	28
4.3.2.2	Verbraucherrechtliche Obliegenheit zur vorrangigen Beauftragung eines Schreibens einfacher Art	29
4.3.2.3	Keine Erstattung von Inkassokosten bei Einwendungen des Schuldners	30
4.3.2.4	Erstattungspflichtiger Doppelauftrag?	31
4.3.2.5	Begrenzung der Erstattungspflicht sonstiger Kosten	33
4.3.2.6	Konzerninkasso?	35
4.3.2.7	§ 4 RDGEG als Verbraucherschutzgesetz	35
4.4	Beitreibungsmethoden	36
4.5	Regelungen zur Verbesserung der Aufsicht über Inkassounternehmen (§§ 13a, 14 Nr. 3, 15b, 20 RDG):	40
4.5.1	Aufsicht über Inkassounternehmen: Beschwerden, betroffene Inkassounternehmen und Aufsichtsmaßnahmen	41
4.5.2	Zahl der Beschwerden	41
4.5.3	Schwerpunkte der Beschwerden	42
4.5.4	Aufsichtsmaßnahmen	43
4.5.5	Tätigkeit nicht registrierter und ausländischer Inkassounternehmen	44

4.5.6	Schlussfolgerung: Notwendige Verbesserung der Effektivität der Aufsicht	45
4.5.7	Aufsicht im föderalen Bundesstaat – zentrale Aufsicht auf Bundesebene als Alternative.....	46
4.5.7.1	Aufsichtszuständigkeit in den Bundesländern	46
4.5.7.2	Zuständigkeitsverlagerung zentral auf die Bundesebene	46
4.5.7.3	Effektivierung der Aufsicht.....	47
4.6	Bundesbehördliche Aufsicht: effektive Umsetzung der durch die Befragung identifizierte Verbesserungen der Aufsicht	48
4.7	Parallelwertung des administrativen Verbraucherschutzes: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)	48
5	Empirie	51
5.1	Inkassoverbände	51
5.1.1	Inkassotätigkeit	51
5.1.2	Auftraggeber/Gläubiger	51
5.1.3	Inkassokosten	52
5.1.4	Inkassopraxis	53
5.1.5	Informationen	54
5.1.6	Allgemeines	54
5.2	Kreditinstitute (Sparkassen und Volksbanken)	55
5.2.1	Fragen zum Unternehmen	56
5.2.2	Fragen zum Inkassoverfahren	58
5.2.3	Fragen über die Kosten, Gebühren und Auslagen nicht titulierter Forderungen.....	71
5.2.4	Fragen über die Kosten, Gebühren und Auslagen titulierter Forderungen.....	75
5.2.5	Allgemeine Fragen	77
5.3	Aufsichtsstellen	77
5.3.1	Allgemeine Angaben zu den Aufsichtsstellen	78
5.3.2	Umgang der Aufsichtsstellen mit Beschwerden im Allgemeinen	79
5.3.3	Beschwerden im Besonderen: Informationsdefizite.....	83
5.3.4	Inkassopraxis aus Sicht der Aufsichtsstellen	85
5.3.5	Sachverhaltsermittlung durch die Aufsichtsstellen	88
5.3.6	Aufsichtsmaßnahmen der beaufsichtigenden Stellen	89
5.3.7	Allgemeine Angaben zum Ablauf und zu Verbesserungsmaßnahmen	91
5.4	Schuldnerberatungsstellen (SB).....	93
5.4.1	Teilnehmende Schuldnerberatungsstellen.....	93
5.4.2	Allgemeine Tätigkeit der Inkassounternehmen	96
5.4.3	Befragung zu Informationspflichten	99
5.4.4	Mahn- und Inkassokosten	102
5.4.5	Inkasso und Zwangsvollstreckung	107
5.4.6	Weitere Anmerkungen der Schuldnerberatungsstellen	108
5.5	Verbraucherzentralen (VZ).....	109

5.5.1	Fragen zu den Verbraucherzentralen	110
5.5.2	Inkassounternehmen	110
5.5.3	Informationspflichten	113
5.5.4	Mahn- und Inkassokosten	115
5.5.5	Inkasso und Zwangsvollstreckung	120
5.5.6	Weitere Anmerkungen	123
5.6	Handelsverbände und -unternehmen (HU)	123
5.6.1	Handelsunternehmen	123
5.6.2	Handelsverband HDE	126
5.6.2.1	Inkassotätigkeiten	127
5.6.2.2	Unternehmen	127
5.6.2.3	Allgemeines	128
5.7	Aktenauswertung bei den Schuldnerberatungsstellen	128
5.7.1	Inkassounternehmen	129
5.7.2	Informationspflichten	129
5.7.3	Hauptforderung und Nebenforderung	132
5.7.4	Inkasso- und Mahnkosten	134
5.7.5	Inkasso und Zwangsvollstreckung	137
5.8	Auswertung der durch den BDIU zur Verfügung gestellten Akten	138
5.8.1	Informationspflichten	138
5.8.2	Hauptforderung und Nebenforderungen	140
5.8.3	Mahn und Inkassokosten	142
6	Auswertung der Studien von Wittenzellner/Kaufmann/Gerstmann und Gülbay-Peischarde/Meyer	145
6.1	Kurzgutachten zur Studie „Inkassostudie – Wie verbraucherfreundlich und transparent sind Inkassoschreiben“	145
6.1.1	Fragestellungen	145
6.1.2	Ergebnisse	145
6.1.3	Kritische Anmerkungen	146
6.2	Kurzgutachten zur Studie „Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken, Halten die Mitglieder des Bundesverbands Deutscher Inkasso-Unternehmen e. V. die Darlegungs- und Informationsanforderungen ein“	148
6.2.1	Fragestellungen	148
6.2.2	Ergebnisse	148
6.2.3	Kritische Anmerkungen	149
7	Anhang	150
7.1	Teilnehmende Stellen	150
7.1.1	Inkassoverbände	150
7.1.2	Kreditinstitute	150
7.1.3	Aufsichtsstellen	151
7.1.4	Schuldnerberatungsstellen	152
7.1.5	Verbraucherzentralen	157
7.1.6	Handelsverbände	157
7.1.7	Teilnehmende Stellen Aktenauswertung	157

7.1.8	Teilnehmende Inkassounternehmen bei der Auswertung der Erstanschreiben	158
7.2	Fragebögen.....	159
7.2.1	Inkassounternehmen.....	159
7.2.1.1	Fragebogen (alt)	159
7.2.1.2	166	
7.2.2	Kreditinstitute	171
7.2.3	Aufsicht	179
7.2.4	Schuldnerberatungsstellen	190
7.2.5	Verbraucherzentralen	197
7.2.6	Handelsverbände	206
7.2.7	Aktenauswertung Schuldnerberatungsstellen	211
7.2.8	Aktenauswertung Inkasso (BDIU)	216

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Anzahl der Beschwerden	41
Abbildung 2 Herkunft der berichtenden Institute.....	56
Abbildung 3 Eingegangene Beschwerden pro Monat	79
Abbildung 4 Herkunft der Schuldnerberatungsstellen	94
Abbildung 5 Träger der Einrichtung	95

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 Erfüllung § 11a Abs. 1 RDG.....	21
Tabelle 2 Kosten, die in mehr als 5 Prozent der Fälle erhoben werden (Schuldnerberatungsstellen)	25
Tabelle 3 Sonstige Kosten, die in mehr als 5% der Fälle erhoben werden (Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen)	25
Tabelle 4 Sonstige Kosten, die durch die IU verlangt werden (Aktenauswertung bei Schuldnerberatungsstellen)	26
Tabelle 5 Mahnkosten nach Aufwand (Schuldnerberatungsstellen)	27
Tabelle 6 Bekannte Tätigkeiten der Inkassounternehmen (Aktenauswertung bei Schuldnerberatungsstellen).....	27
Tabelle 7 Bekannte Tätigkeiten der Inkassounternehmen (Aktenauswertung bei den Schuldnerberatungsstellen, siehe Abschnitt 5.7.4)	31
Tabelle 8 Kosten, die in mehr als 5% der Fälle erhoben werden (Schuldnerberatungsstellen)	33
Tabelle 9 Sonstige Kosten, die in mehr als 5% der Fälle erhoben werden (Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen)	34
Tabelle 10 Sonstige Kosten die durch die IU verlangt werden (Aktenauswertung bei den Schuldnerberatungsstellen)	34
Tabelle 11 Drohung der Inkassounternehmen mit...(Schuldnerberatungsstellen)	36
Tabelle 12 Gegenstand der Beschwerden (I)	42
Tabelle 13 Gegenstand der Beschwerde (II).....	42
Tabelle 14 Maßnahmen, die durch die Aufsichtsstelle ergriffen wurden	43
Tabelle 15 Aktivitäten ausländischer und nicht registrierter Unternehmen (Schuldnerberatungsstellen)	44
Tabelle 16 Höhe der Mahnkosten als Pauschale	52
Tabelle 17 Anzahl der Mahnschreiben im Verzug.....	52
Tabelle 18 Kosten je Mahnschreiben	52
Tabelle 19 Verständlichkeit der Informationen und Angaben für Verbraucher	54
Tabelle 20 Bilanzsumme der Kreditinstitute und die Anzahl der Mitarbeiter	58
Tabelle 21 Häufigkeit der Übertragung von Inkassoverfahren	58
Tabelle 22 Gründe dafür, die Forderung nicht zu übertragen	59
Tabelle 23 Gibt es eine allgemeine Praxis, nach der Inkassofälle automatisch übertragen werden?	59
Tabelle 24 Gruppen, an die Inkassoverfahren übertragen werden	60
Tabelle 25 Zeitpunkt der Übertragung von Inkassoverfahren.....	60
Tabelle 26 Wege der Übertragung von Inkassoverfahren	61

Tabelle 27 Häufigkeit der verwendeten Abrechnungsmodelle bei übertragenen Inkassoverfahren	62
Tabelle 28 Umfang der Beauftragung von Inkassounternehmen und Anwälten	63
Tabelle 29 Anzahl der durchschnittlich pro Monat abgegebenen Inkassoverfahren	63
Tabelle 30 Größenordnung der Hauptforderung von übertragenen Inkassoverfahren	64
Tabelle 31 Eigenständige Betreuung bestimmter Fälle	65
Tabelle 32 Verwendung von standardisierten Schreiben beim selbst betriebenen Mahnen.....	65
Tabelle 33 Zeitpunkt der Einholung einer Bonitätsauskunft	66
Tabelle 34 Bestreiten der Hauptforderung.....	66
Tabelle 35 Platzierung der häufigsten Gründe für das Bestreiten der Forderung.....	67
Tabelle 36 Mit welcher Begründung wurden Inkassokosten bestritten?	68
Tabelle 37 Verweis auf Maßnahmen bei außergerichtlicher Forderungseinziehung	69
Tabelle 38 Beendigung von Telefoninkasso	71
Tabelle 39 Mahnkosten als Pauschale	72
Tabelle 40 Mahnkosten nach Aufwand	72
Tabelle 41 Angebot von Ratenzahlungs- und Stundenvereinbarungen vor der Titulierung	73
Tabelle 42 Kosten bei Ratenzahlungs- und Stundenvereinbarungen vor der Titulierung	73
Tabelle 43 Zusätzliche Klauseln bei Ratenzahlungs- und Stundungsvereinbarungen	74
Tabelle 44 Angebot von Ratenzahlungs- und Stundenvereinbarungen nach der Titulierung	75
Tabelle 45 Kosten bei Ratenzahlungs- und Stundenvereinbarungen nach der Titulierung	76
Tabelle 46 Kündigung von Geschäftsverbindungen bei Verzug	76
Tabelle 47 Höhe der Forderung im Verzug, ab der Geschäftsverbindungen gekündigt werden	77
Tabelle 48 Inkassounternehmen pro Zuständigkeitsbereich.....	78
Tabelle 49 Arbeitsstunden im vergangenen Jahr im Aufgabenbereich Inkassoaufsicht	78
Tabelle 50 Gegenstand der Beschwerde I	81
Tabelle 51 Gegenstand der Beschwerde II	81
Tabelle 52 Androhung folgender Schritte als Beschwerdegrund	82
Tabelle 53 Probleme bei der Bearbeitung der Beschwerden über nicht registrierte Unternehmen.....	82

Tabelle 54 Probleme bei der Bearbeitung der Beschwerden über ausländische Inkassounternehmen.....	83
Tabelle 55 Fehlen folgender Darlegungs- bzw. Informationspflichten (Häufigkeiten)	83
Tabelle 56 Fehlerhaftigkeit folgender Darlegungs- bzw. Informationspflichten (Häufigkeiten)	84
Tabelle 57 Mängel bei der Verständlichkeit.....	85
Tabelle 58 Wie häufig wurden im Beschwerdefall die Zusatzinformationen angefordert?	85
Tabelle 59 Branchen der Gläubiger mit den häufigsten Beschwerden bei den Aufsichtsstellen	86
Tabelle 60 Geschäftsmodelle, Anteile bei Beschwerden.....	87
Tabelle 61 Konzerninkasso.....	87
Tabelle 62 Anteil an standardisierten und nicht standardisierten Schreiben	87
Tabelle 63 Von Inkassounternehmen selbst beantragte Mahnverfahren bei Beschwerden.....	88
Tabelle 64 Beauftragung von Anwälten für das Mahnverfahren	88
Tabelle 65 Maßnahmen zur Sachverhaltsermittlung.....	88
Tabelle 66 Häufigkeit der Einholung von Stellungnahmen beim Inkassounternehmen.....	89
Tabelle 67 Häufigkeit der Einholung von anlassbezogenen Stellungnahmen	89
Tabelle 68 Beschwerden, die sich dadurch erledigen, dass die Unternehmen Abhilfe zugesagt haben (Häufigkeit)	89
Tabelle 69 Entwicklung der Gegenstände der Beschwerden, bei denen Maßnahmen ergriffen wurden.	90
Tabelle 70 Gründe, aus denen Maßnahmen ergriffen wurden.....	90
Tabelle 71 Maßnahmen, die durch die Aufsichtsstelle ergriffen wurden	91
Tabelle 72 Übergabe an andere Behörde	91
Tabelle 73 Aufwand für die ordnungsgemäße Bearbeitung der Beschwerden	92
Tabelle 74 Bewertung der Effektivität der jetzigen RDG-Aufsicht	92
Tabelle 75 Für die Bewertung wichtige Faktoren	92
Tabelle 76 Verbesserungsvorschläge	93
Tabelle 77 Herkunft der Schuldnerberatungsstellen.....	94
Tabelle 78 Anzahl der Mitarbeiter (unterteilt in Beratungs- u. Verwaltungsfachkräfte).....	95
Tabelle 79 Neue Fälle pro Monat.....	96
Tabelle 80 Hat die Inkassotätigkeit seit 2013 zugenommen?	96
Tabelle 81 Tätigkeitsfeld der Inkassounternehmen und Zuwachs seit 2013	97
Tabelle 82 Gibt es Anhaltspunkte für Konzerninkasso?	97

Tabelle 83 Nutzung der gesetzlich eröffneten Möglichkeit zur Titulierung durch die Inkassounternehmen	98
Tabelle 84 Aktivitäten ausländischer und nicht registrierter Unternehmen	98
Tabelle 85 Arbeitsweise nicht-registrierter Unternehmen	98
Tabelle 86 Unterschiede zwischen deutschen und ausländischen Inkassounternehmen.....	99
Tabelle 87 Probleme mit der Verständlichkeit folgender Informationen	99
Tabelle 88 Wie häufig verlangen Schuldner nach ergänzenden Angaben gem. § 11a Abs. 1 Satz 2 RDG?	99
Tabelle 89 Sind die Schuldner dabei typischerweise erfolgreich?	100
Tabelle 90 Drohung der Inkassounternehmen mit.....	100
Tabelle 91 In wie viel Prozent der Fälle haben Schuldner oder Schuldnerberater Beschwerde eingelegt?	101
Tabelle 92 Welche Adressaten wurden bei der Beschwerde angesprochen?	101
Tabelle 93 Aus welchen Gründen wurde Beschwerde eingelegt?	101
Tabelle 94 Mahnkosten als Pauschale	102
Tabelle 95 Mahnkosten nach Aufwand	102
Tabelle 96 Inkassovergütung	102
Tabelle 97 Häufigkeit der reduzierten Gebühr für Schreiben einfacher Art	103
Tabelle 98 Auslagenpauschalen	103
Tabelle 99 Kosten, die in mehr als 5% der Fälle erhoben werden	103
Tabelle 100 Regelmäßige Verhaltensweisen von Inkassounternehmen.....	104
Tabelle 101 Zusätzliche Klauseln bei Ratenzahlungs-/ Stundungsvereinbarungen	105
Tabelle 102 Kosten welche die Schuldnerseite belasten	105
Tabelle 103 Berechnung der Einigungsgebühr bei Ratenzahlungs- und Stundungsvereinbarungen	106
Tabelle 104 Häufigkeit, mit der Schuldner ohne Ankündigung von Inkassounternehmen/-anwälten zu Hause aufgesucht werden	106
Tabelle 105 Werden bei Hausbesuchen Erkundigungen im Umfeld der Schuldner eingeholt, wenn diese nicht angetroffen werden?	106
Tabelle 106 Werden Inkassounternehmen in der Zwangsvollstreckung aktiv?	107
Tabelle 107 Ranking verschiedener Verhaltensweisen	107
Tabelle 108 Verbesserung durch die Informationsvorschriften in § 11a RDG?	107
Tabelle 109 Häufigste Anmerkungen der Schuldnerberatungsstellen zu 5.3.....	108
Tabelle 110 Maßnahmen zum Schutz der Schuldner vor unseriösen Inkasopraktiken	108
Tabelle 111 Anzahl an Fällen pro Monat.....	110

Tabelle 112 Hat die Tätigkeit von Inkassounternehmen seit 2013 zugenommen?	110
Tabelle 113 Branchen, in denen die Inkassounternehmen tätig sind	111
Tabelle 114 Anhaltspunkte für Konzerninkasso	111
Tabelle 115 Titulieren Inkassounternehmen Forderungen kostengünstig selbst?	112
Tabelle 116 Aktivitäten ausländischer registrierter Inkassounternehmen	112
Tabelle 117 Aktivitäten nicht registrierter deutscher oder ausländischer Inkassounternehmen	112
Tabelle 118 Kontaktformen nicht registrierter Inkassounternehmen	112
Tabelle 119 Unterschiede zwischen ausländischen und inländischen Unternehmen	113
Tabelle 120 Verständlichkeit der Informationen für Verbraucher	113
Tabelle 121 Anforderung von Informationen nach § 11a Abs. 1 Satz 2 RDG	114
Tabelle 122 Anforderung typischerweise erfolgreich	114
Tabelle 123 Androhung von	114
Tabelle 124 Mahnkosten als Pauschale (Höhe des Pauschalbetrags)	115
Tabelle 125 Mahnkosten nach Aufwand	115
Tabelle 126 Häufigster erhobener Gebührensatz nach Nr. 2300 RVG	115
Tabelle 127 Reduzierte Kostengebühr für Schreiben einfacher Art	116
Tabelle 128 Auslagenpauschale	116
Tabelle 129 Sonstige Kosten, die in mehr als 5% der Fäll erhoben werden	116
Tabelle 130 Regelmäßige Verhaltensweisen von Inkassounternehmen	117
Tabelle 131 Wie häufig geht die Ratenzahlungsvereinbarung vom Inkassounternehmen aus?	119
Tabelle 132 Kosten, mit denen die Schuldnerseite belastet wird	119
Tabelle 133 Einigungsgebühr errechnet sich aus... ..	119
Tabelle 134 Häufigkeit von unangekündigten Hausbesuchen	120
Tabelle 135 Häufigkeit des telefonischen Kontakts	120
Tabelle 136 Werden Inkassounternehmen in der Zwangsvollstreckung tätig?	121
Tabelle 137 Wie viele Unternehmen kaufen titulierte Forderungen im Paket auf?	121
Tabelle 138 Platzierung von Verhaltensweisen	121
Tabelle 139 Hat sich durch Informationsvorschriften eine effektive Verbesserung ergeben?	122
Tabelle 140 Anmerkungen zu 5.4	122
Tabelle 141 Verbesserungsvorschläge Verbraucherzentralen	123
Tabelle 142 Gründe für das Einschalten eines Inkassounternehmens	124

Tabelle 143 Abrechnung mit den Inkassounternehmen	125
Tabelle 144 Umfang der Beauftragung von Inkassounternehmen	125
Tabelle 145 Größenordnung der Forderungen.....	126
Tabelle 146 Größenordnungen der durch Handelsunternehmen übergebenen Hauptforderungen.....	127
Tabelle 147 Klauseln bei durch Handelsunternehmen vereinbarten Raten- /Stundungsvereinbarungen	128
Tabelle 148 Hat das Inkassounternehmen die Forderungen kostengünstig selbst tituliert?	129
Tabelle 149 Handelt es sich um ein ausländisches, registriertes Unternehmen?	129
Tabelle 150 Anteil nicht registrierter Inkassounternehmen	129
Tabelle 151 Fehlerhafte Verständlichkeit von Informationen	130
Tabelle 152 Hat der Schuldner ergänzende Informationen verlangt?	132
Tabelle 153 Welche Maßnahmen sind erkennbar?	132
Tabelle 154 Anteil von Fällen, bei denen Beschwerde eingelegt wurde	132
Tabelle 155 Höhe der Hauptforderung	133
Tabelle 156 Hauptgrund für die Forderung	133
Tabelle 157 Wurde dem Inkassounternehmen die Forderung durch den Gläubiger abgetreten?	133
Tabelle 158 Hat der Schuldner die Forderung inklusive Kosten anerkannt?.....	134
Tabelle 159 Hat sich das Inkassounternehmen auf den Schuldnerverzug nach § 286 BGB berufen?	134
Tabelle 160 Zinssatz	134
Tabelle 161 Gesamtkosten, die das Inkassounternehmen einfordert	134
Tabelle 162 Mahnkosten als Pauschale	135
Tabelle 163 Mahnkosten nach Aufwand	135
Tabelle 164 Inkassovergütung	135
Tabelle 165 Sonstige Kosten, die durch die IU verlangt werden	136
Tabelle 166 Bekannte Tätigkeiten der Inkassounternehmen	136
Tabelle 167 Zusätzliche Klauseln in Ratenzahlungs-/ Stundungsvereinbarungen	136
Tabelle 168 Gebühr bei Ratenzahlungs- oder Stundungsvereinbarungen.....	137
Tabelle 169 Tätigkeit des Inkassounternehmens in der Zwangsvollstreckung	137
Tabelle 170 Bekannte Verhaltensweisen bei Vollstreckungen durch IU	137
Tabelle 171 Sind folgende Informationen und Angaben für Verbraucher, die nach § 11a Abs.1 Satz 1 RDG verlangt werden, in dem ersten Inkassoanschreiben enthalten?	139

Tabelle 172 Bei untitulierten Forderungen: wurde der Schuldner davon unterrichtet, dass das Inkassounternehmen eine oder mehrere der nebenstehenden Maßnahmen durchführen will?.....	139
Tabelle 173 Bei titulierten Forderungen: wurde der Schuldner davon unterrichtet, dass das Inkassounternehmen eine oder mehrere der nebenstehenden Maßnahmen durchführen will?.....	140
Tabelle 174 Verteilung "Forderungsspannen"	140
Tabelle 175 Ursprünglicher Forderungsgrund	140
Tabelle 176 Branchen	141
Tabelle 177 Zinssatz	141
Tabelle 178 Klauseln bei Ratenzahlungsvereinbarungen oder Stundungsvereinbarungen	142
Tabelle 179 Mahnkosten des ursprünglichen Gläubigers.....	142
Tabelle 180 Anzahl der Mahnschreiben des ursprünglichen Gläubigers.....	142
Tabelle 181 Mahnkosten des ursprünglichen Gläubigers je Anschreiben	143
Tabelle 182 Wie hoch ist die verlangte Inkassovergütung (Verfahren ohne Telefoninkasso und Schuldnerbesuch)?	143
Tabelle 183 Verteilung der verlangten Inkassogebühren höher als die reduzierte Gebühr.....	143
Tabelle 184 Bei untitulierten Forderungen: welche der folgenden sonstigen Kosten werden verlangt?	144

1 Forschungsauftrag

1.1 Fragestellungen

Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz will die inkassorechtlichen Vorschriften des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken extern evaluieren lassen und hat dafür die Erstellung einer Studie¹ ausgeschrieben. Der zu evaluierende Zeitraum erstreckt sich vom 9. Oktober 2013 bis 31. Oktober 2016. Mit der Studie soll eine Einschätzung der Wirksamkeit der inkassorechtlichen Regelungen des Gesetzes ermöglicht und zudem ein etwaiger gesetzgeberischer Handlungsbedarf aufgezeigt werden. Die Aufgabe ist damit eine klassische ex-post-Evaluierung der Situation nach Gesetzesänderung.

Der Auftraggeber hat mit der Ausschreibung bereits einen Fragenkatalog vorgelegt, der im Rahmen der Studie bearbeitet werden soll:

1. Neue Darlegungs- und Informationspflichten (§ 11a Rechtsdienstleistungsgesetz, RDG, § 43d Bundesrechtsanwaltsordnung), welche eingeführt wurden, um Verbrauchern die Prüfung der Berechtigung einer Inkassoforderung zu erleichtern:
 - Werden die gesetzlichen Darlegungs- und Informationspflichten eingehalten? Falls nicht: Welche Defizite gibt es?
 - Gibt es Rechtsprechung hierzu?
 - Sind die Angaben und Informationen für den Verbraucher verständlich?
 - Werden weitere Regelungen für erforderlich erachtet/welche Schlussfolgerungen ergeben sich aus dem Befund?
2. Regelungen zur Begrenzung der Erstattungsfähigkeit von Inkassokosten (§ 4 Absatz 5 Einführungsgesetz zum Rechtsdienstleistungsgesetz, RDGEG), wobei sich die Evaluierung in diesem Bereich auf Schlussfolgerungen zu eventuellen weiteren Regulierungen konzentrieren sollte:
 - Wird der durch § 4 Absatz 5 Satz 1 des Einführungsgesetzes zum Rechtsdienstleistungsgesetz in Verbindung mit dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz vorgegebene Rahmen für die Kostenerstattung eingehalten?
 - Welche Gebührensätze werden geltend gemacht (prozentuale Verteilung; Aufschlüsselung nach Fallkategorien, insb. welche Gebührensätze werden bei einem ersten Mahnschreiben nach Eintritt des Verzugs geltend gemacht?)
 - Werden neben der Geschäftsgebühr weitere Kosten oder Gebühren geltend gemacht (insb. Gebühren bei Ratenzahlungsvereinbarungen/Vergleichen oder weitere Kosten etwa für Bonitätsauskünfte, Wohnsitzermittlung, etc.)? Wenn ja, welcher Art und in welcher Höhe?
 - Gibt es Rechtsprechung hierzu?
 - Werden weitere Regelungen für erforderlich erachtet/Welche Schlussfolgerungen ergeben sich aus dem Befund?

¹ Soweit möglich wurde im vorliegenden Bericht eine geschlechtergerechte Sprache verwendet. Wo aus Gründen der besseren Lesbarkeit ansonsten auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet wurde, gelten sämtliche Personenbezeichnungen dort gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

3. Regelungen zur Verbesserung der Aufsicht über Inkassounternehmen (§§ 13a, 14 Nr. 3, 15b, 20 RDG):
 - Wie viele Beschwerden bei Aufsichtsbehörden über Inkassounternehmen gab es? Hat die Zahl der Beschwerden seit Inkrafttreten der Neuregelung zu- oder abgenommen?
 - Gibt es bestimmte Schwerpunkte der Beschwerden?
 - In welchem Umfang machten die Aufsichtsbehörden von ihren gesetzlichen Aufsichtsbefugnissen Gebrauch? Welche Aufsichtsmaßnahmen wurden ergriffen? Wie häufig erfolgte eine Abgabe an andere Behörden (Staatsanwaltschaften) und mit welchem Ergebnis? Wurden Bußgelder angedroht oder verhängt? Wenn ja, wie oft und in welcher Höhe?
 - Sind nicht registrierte Inkassounternehmen in Deutschland aktiv? Wenn ja, in welchem Umfang und auf welche Weise (z.B. schriftlich, elektronisch, usw.)? Handelt es sich insoweit um ausländische oder in Deutschland ansässige Inkassounternehmen?
 - Kommt es zu Problemen bei der Aufsicht über nicht registrierte oder ausländische Inkassounternehmen? Wenn ja, welcher Art?
 - Werden im Bereich der Aufsicht weitere Regelungen für erforderlich erachtet/welche Schlussfolgerungen ergeben sich aus dem Befund?
4. Zudem sollen in die Evaluierung auch die Regelungen zur Aufsichtszuständigkeit einschließlich der Zuständigkeit für ausländische Inkassounternehmen einbezogen werden (§ 13 Absatz 1 Satz 1 und 2, § 15 Absatz 2 Satz 1, § 19 des Rechtsdienstleistungsgesetzes).

Derzeit sind 63 Gerichte für die Aufsicht zuständig (die aktuelle Zuständigkeitsliste ist online verfügbar unter <http://www.rechtsdienstleistungsregister.de/>). Auffällig ist, dass die Zuständigkeit über die Instanzen vom Amtsgericht bis zum Oberlandesgericht reicht und damit in den Bundesländern sehr unterschiedlich konzentriert ist (z.B. nur ein Gericht in Sachsen-Anhalt oder Rheinland-Pfalz und dagegen 24 Amts- und Landgerichte in Bayern). Es ist zu untersuchen, ob eine Konzentration der Aufsicht bei einzelnen (Landes)Behörden, einer Behörde auf Bundesebene oder auch bei einer eigenständigen Behörde zu einer effektiveren Aufsicht führen kann. Gesondert wird dies für ausländische Inkassounternehmen zu untersuchen sein.

1.2 Einführung in die Thematik

Die Erbringung von Inkassodienstleistungen ist nach § 10 RDG² registrierten Unternehmen vorbehalten. Zum Zeitpunkt der Berichterstellung waren 2.109 Unternehmen registriert.³ Die Inkassobranche besteht in Deutschland aus Unternehmen, deren Größe vom Einzelkaufmann/-kauffrau mit wenigen Beschäftigten bis hin zu Großunternehmen reicht, denen eine Konzernstruktur eigen ist. Hinzu treten Inkassoeinzelanwälte und Inkassosanwaltskanzleien, deren Geschäftsvolumina eine vergleichbare Struktur aufweisen. Statistisches Material zu den Letztgenannten existiert nicht. Vor allem im B2C-Bereich gewinnt die Branche immer mehr an Bedeutung. Dies korreliert mit dem Phänomen, dass die

² zuletzt geändert durch G. v. 12.5.2017, BGBl. I 2017, 1121, 1143

³ www.rechtsdienstleistungsregister.de, abgerufen am 16.09.2017.

Wirtschaftsakteure den Waren- und Dienstleistungsaustausch heute deutlich häufiger als früher auf Kreditierungsbasis (etwa Kauf auf Rechnung, Ratenzahlungsgeschäfte, Zahlung per Lastschrift oder Kreditkarte) abwickeln. Die eine Inkassotätigkeit erübrigende Leistungserbringung nur gegen Vorkasse, Zug-um-Zug-Barzahlung oder Nachnahme findet heute kaum mehr statt, es sei denn, es handelt sich um mit Hilfe der Scoring-Verfahren identifizierte finanzschwache Schuldner.

Als Interessenvertretung auf politischer Ebene fungiert an erster Stelle der Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen e.V., Berlin (BDIU). Ihm gehören nach eigenen Angaben mehr als 560 Mitgliedsunternehmen an, welche die Interessen von mehr als 500.000 Gläubigern aus allen Wirtschaftsbereichen vertreten. Des Weiteren gibt es noch den im Jahr 2010 gegründeten wesentlich kleineren Bundesverband für Inkasso und Forderungsmanagement e.V., Frankfurt (BFIF). Als Interessenvertretung für die Rechtsanwältinnen und -anwälte fungieren die Bundesrechtsanwaltskammer (BRAK) und der Deutsche Anwaltverein e.V. (DAV).

Seit jeher ist die Frage, ob und gegebenenfalls in welcher Höhe die dem Gläubiger für die Inanspruchnahme des Inkassounternehmens entstehenden Kosten durch den Schuldner zu erstatten sind, für die Inkassobranche von existenzieller Bedeutung. In dem somit bestehenden Spannungsfeld zwischen diesen Unternehmensinteressen und dem Schutz der Schuldner vor überzogenen Erstattungsforderungen hat die Gerichtspraxis sowohl der Amtsgerichte als auch der Berufungsgerichte noch keine einheitliche Linie gefunden. Aus verschiedenen Gründen fehlt es auch bislang an einer hinreichenden Sammlung von letztinstanzlichen Leitentscheidungen (siehe zu den Einzelheiten nur: Gesetzesbegründung BT-Drs. 17/13057, S. 22). Daher hat der Gesetzgeber gerade auch in diesem Punkt der Kostenerstattung zu Recht einen Regulierungsbedarf erkannt und das zum 09.10.2013 in Kraft getretene Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken (BGBl. I 2013 S. 3714) erlassen.

Die hinsichtlich der Erstattungsproblematik ursprünglich diskutierte „große Lösung“ des Erlasses einer BMJV-Rechtsverordnung, in der ohne Rückgriff auf das Rechtsanwaltsvergütungsgesetz Beträge festgeschrieben werden sollten, bis zu denen eine zwischen Inkassounternehmen und Gläubiger weiterhin frei verhandelte Vergütung regelmäßig erstattungsfähig sein sollte (mit der Möglichkeit einer Sonderregelung für geringwertige Hauptforderungen [Micro-Payment] im Mengeninkasso), wurde vom Gesetzgeber nicht weiter verfolgt.

Im Frühjahr 2017 wurde die 2013 eingefügte Bestimmung des § 4 Abs. 5 Satz 2 RDGEG, die den Erlass einer Rechtsverordnung über Höchstsätze des nichtanwaltlichen Inkasso regelte, wegen verfassungsrechtlicher Bedenken aufgehoben.⁴

Ursprünglich war im Gesetzentwurf vorgesehen, die für die Inkassounternehmen vorgesehene Erstattungsregelung auch auf „Rechtsanwälte, die Inkassodienstleistungen erbringen“ zu erstrecken (Gesetzesbegründung BT-Drs. 17/13057, S. 6 und S. 23 zu § 4 Abs. 7). Die Verwirklichung dieses Vorhabens wurde im Verlauf des Gesetzgebungsverfahrens aufgegeben.

In Umsetzung der Vorgaben aus dem Koalitionsvertrag sind die Neuregelungen des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken vom 1. Oktober 2013 (BGBl. I S. 3714) zwei Jahre nach Inkrafttreten zu evaluieren. Die neuen inkassorechtlichen Darlegungs- und Informationspflichten sind im Unterschied zu den übrigen gesetzlichen Regelungen, insbesondere zur Regelung in § 4 Abs. 5 RDGEG über Inkassokosten für nicht titulierte Forderungen, die vom Schuldner höchstens zu erstatten sind, erst zum 1. November 2014 in Kraft getreten. Das BMJV hat daher das genannte Forschungsvorhaben ausgeschrieben, mit

⁴ BGBl. 2017 I 1121, zur Begründung BT-Drs 18/9521, S. 217.

dem der gesamte inkassorechtliche Teil des Gesetzes evaluiert werden soll. Diese Evaluation erfolgt damit getrennt von der Evaluation der Verbraucherschützenden Vorschriften des Gesetzes zur unlauteren Telefonwerbung und zum Abmahnwesen. Im Rahmen der Bewertung wird vom Auftraggeber allerdings auch die Frage gestellt, ob weitere Regelungen für erforderlich gehalten werden.

2 Methodik

Die Auftragnehmer⁵ haben sich zur Erfüllung der durch den Auftraggeber gestellten Fragen einer Literaturrecherche sowie einer breiten empirischen Erhebung bedient. Hierzu wurden umfangreiche Stakeholderbefragungen durchgeführt, Inkassoakten in Schuldnerberatungsstellen analysiert, Erstanschreiben, die beim Bundesverband deutscher Inkasso-Unternehmen e.V. (BDIU) erhoben wurden, untersucht sowie zwei empirische Studien Dritter berücksichtigt. Die empirischen Ergebnisse wurden in Kontext gesetzt und im juristischen Teil des Gutachtens zusammengeführt.

Stakeholderbefragung: Die Stakeholderbefragung umfasste Kreditinstitute, Aufsichtsstellen, Schuldnerberatungsstellen, Verbraucherzentralen und den Verbraucherzentrale Bundesverband vzbv, Handelsverbände, Handelsunternehmen sowie die beiden Branchenverbände der Inkassounternehmen, den Bundesverband deutscher Inkasso-Unternehmen e.V. (BDIU) und den Bundesverband für Inkasso- und Forderungsmanagement e.V. (BfiF). Die entsprechenden Fragebögen wurden im Januar bzw. Mai 2017 versandt und beantwortet. Die jeweiligen Fragebögen finden sich im Anhang. Verbraucherzentralen kommen im Bericht in zwei unterschiedlichen Funktionen getrennt vor. Unter die Befragung der „Verbraucherzentralen“ fallen auch die Befragung des vzbv sowie drei Beratungsstellen der Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen und Niedersachsen, soweit diese Rechtsberatung betreiben. Im Rahmen der Befragung der Schuldnerberatungsstellen kommen ebenfalls Verbraucherzentralen vor, hier aber handelt es sich um die dort ausschließlich für die Schuldnerberatung zuständigen Einheiten. Aus diesem Grund werden einzelne Schuldnerberatungsstellen, die von Verbraucherzentralen betrieben werden, bei der Erhebung mit als Schuldnerberatungsstellen aufgeführt.

Es war zunächst auch geplant, sowohl die Bundesrechtsanwaltskammer (BRAK) als auch den Deutschen Anwaltverein e.V. (DAV) per Fragebogen in die Untersuchung einzubeziehen. Dies scheiterte u.a. daran, dass der DAV den Fragebogen selbst nicht hätte beantworten können, sondern auf Rückmeldung der Mitglieder angewiesen wäre. Eine Befragung der Rechtsanwälte, die auf dem Inkassogebiet tätig sind, wäre angesichts der Ressourcen des DAV und des Mitteleinsatzes für das Forschungsvorhaben nicht durchführbar gewesen. Die BRAK hat gegenüber dem Auftraggeber den Fragebogen bemängelt und mitgeteilt, von der Beantwortung des Fragebogens absehen zu wollen.

Aktenauswertung: Zusätzlich wurden weitere Daten durch die Auswertung von Inkassoakten bei drei Schuldnerberaterstellen erhoben. Insgesamt sind 204 Akten ausgewertet worden. Dabei wurden Akten aus den Jahren nach 2013 gezogen. Da es sich nicht um eine repräsentative Analyse handelt, sollen vor allem besondere und auffällige Ergebnisse dieser Auswertungen abgebildet werden.

Auswertung von Erstanschreiben: Der BDIU hat sich dankenswerterweise bereit erklärt, die Untersuchung über die Beantwortung des Fragebogens hinaus zu unterstützen. Dazu wurden dem Auftragnehmer über den Verband 848 anonymisierte Erstanschreiben von verschiedenen Unternehmen aus der Inkassobranche zur Verfügung gestellt. Die Auswahl der Unternehmen erfolgte anhand der alphabetischen Liste der Inkassounternehmen, die auf der Webseite des BDIU veröffentlicht ist.⁶

⁵ Unter Mitarbeit von Cathrin Ulikowski, Daniel Stähr, Jan Schneekloth.

⁶ <http://www.inkasso.de/mitglieder/liste>, abgerufen am 15.05.2017.

Empirische Studien Dritter: Im Rahmen der Studie wurden ebenfalls die Studien „Inkassostudie – Wie verbraucherfreundlich und transparent sind Inkassoschreiben?“⁷ und „Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken – Halten die Mitglieder des Bundesverbands Deutscher Inkasso-Unternehmen e. V. die Darlegungs- und Informationsanforderungen des § 11a Abs. 1 S. 1 RDG ein?“⁸ einer Auswertung unterzogen.

Die Mitglieder des AK Inkassowatch haben das Forschungsvorhaben als Beirat dankenswerterweise begleitet.⁹ Dem Beirat gehörten an: Hans-Peter Ehlen, Bremen; Stefan Freeman, Esslingen; Prof. Dr. Wolfgang Jäckle, Münster; Christian Maltry, Karlstadt; Thomas Seethaler, Heidelberg; Birgit Vorberg, Düsseldorf; Prof. Dr. Dieter Zimmermann, Darmstadt.

⁷ Inkassostudie – Wie verbraucherfreundlich und transparent sind Inkassoschreiben?, Wittenzellner, Helmut/Kaufmann, Julia/Gerstmann, Mirco, 2016.

⁸ Gülbay-Peischar, Zümrüt/Meyer, Susanne, 2016.

⁹ Es handelt sich um einen im Herbst 2015 gegründeten überregionalen Arbeitskreis aus Wissenschaft, Verbraucherschutz und Praktikern der Schuldnerberatung.

3 Executive Summary

Die Untersuchung hat gezeigt, dass seit Umsetzung des Gesetzes die Kosten, mit der Schuldner durch die Inkassobranche¹⁰ belastet werden, deutlich gestiegen sind (s.a. 4.3.1). Damit ist ein Kernelement der Novellierung nicht erreicht worden. Am Häufigsten kommt auch im nichtanwaltlichen Inkasso ebenso wie im anwaltlichen Inkasso die Gebührenberechnung mit 1,3-fachem Satz vor (z.B. 5.1.3, Tabelle 96, Tabelle 126, Tabelle 164), zusätzlich werden in der Regel weitere Auslagen beansprucht. So summiert sich eine 30-Euro Bestellung im Internet bei Nichtzahlung ohne Einrechnung der Mahnkosten des ursprünglichen Gläubigers schon mit dem Erstanschreiben auf 100,20 Euro und verdreifacht sich somit. Anhand der Aktenlage der vom BDIU zur Verfügung gestellten Erstanschriften kann ein Überblick über die verschiedenen Branchen gegeben werden, die Inkassounternehmen beauftragen (z.B. Tabelle 113, Tabelle 176).

Die Untersuchung hat auch gezeigt, dass das Bedrohungspotential, welches durch die Inkassobranche gegenüber den Schuldnern aufgebaut wird, immens ist. So rühmt sich beispielsweise ein an der Untersuchung nicht beteiligtes Mitgliedsunternehmen des BDIU auf der eigenen Webseite, dass „der Druck auf Ihren Kunden stetig höher wird“ und es wichtig sei, „schnell Druck auf den Schuldner auszuüben“. Auch wenn es Aufgabe der Inkassobranche ist, säumige Schuldner zur Zahlung zu bewegen: Bei einer solchen Maxime ist es geboten, im Einzelfall zu prüfen, ob unangemessener Druck iSd § 4 a UWG ausgeübt wird. Nicht-registrierte und ausländische Inkassounternehmen spielen eine eher untergeordnete Rolle. Zur Verständlichkeit der Inkassoanschriften wurden verschiedene Stakeholder befragt. Ebenso wie bei der Studie von Wittenzellner/Kaufmann/Gerstmann ist jedoch anzumerken, dass hierzu eine entsprechend größer angelegte Befragung von Verbrauchern unter zusätzlicher Hinzuziehung von Sprachexperten anzuraten ist.

Weiter konnten in Abschnitt 5.2 Erfahrungen zum Umgang der Kreditinstitute mit dem Thema Inkasso erfragt werden: sowohl hinsichtlich der Abgabe eigener Forderungen zum Einzug, als auch als Drittschuldner. Rund 45,5 Prozent der Sparkassen gaben an, häufig oder immer ein Inkassoinstitut zu beauftragen. Bei den Volksbanken lag dieser Wert bei 37,5 Prozent.

Der Auftraggeber hat mit der Ausschreibung der Studie bereits einen Fragenkatalog vorgegeben. Die gestellten Fragen konnten mit Hilfe der empirisch erhobenen Daten sowie der Auswertung der Literatur beantwortet werden.

3.1 Fragenblock 1

Der erste Fragenblock beschäftigt sich mit den Darlegungs- und Informationspflichten (§11a RDG, §43d Bundesrechtsanwaltsordnung).

Werden die gesetzlichen Darlegungs- und Informationspflichten eingehalten? Falls nicht: Welche Defizite gibt es?

Zur Beantwortung dieser Frage können die Befragungen der Aufsichtsbehörden¹¹, die Auswertung der durch den BDIU zur Verfügung gestellten Akten sowie der bei den Schuldnerberatungsstellen gesichteten Akten herangezogen werden.

¹⁰ Nichtanwaltliches und anwaltliches Inkasso.

¹¹ Aufsichtsbehörden im Sinne dieses Schlussberichts sind die zuständigen Behörden nach § 13a Abs. 1 RDG.

Bei den Aufsichtsbehörden existieren Anhaltspunkte für das Fehlen von Informationen. Als häufigste Kritikpunkte wurden das Fehlen des Auftraggebernams, fehlerhafte Zinsberechnungen, über den gesetzlichen Verzugszins hinausgehende Zinssätze ohne entsprechende Erläuterungen sowie fehlerhafte Angaben zur Inkassovergütung genannt. Auch wurde von einer Aufsichtsbehörde in mehr als 25 Prozent der Fälle moniert, dass ein Hinweis auf die fehlende Vorsteuerabzugsfähigkeit nicht vorhanden war (Tabelle 55). Bei der Aktenauswertung in den Schuldnerberatungsstellen zeigte sich, dass durch das Forscherteam 41,2 Prozent in Hinblick auf die gesetzlichen Darlegungs- und Informationspflichten mindestens in einer Hinsicht als fehlerhaft bewertet wurden (Tabelle 151). Häufigstes Versäumnis war die Fehlerhaftigkeit der Vertragsinformationen, gefolgt von der Nennung des Namens. Vergleichbare Defizite wurden auch bei den Informationen zu den Inkassokosten bzw. zur Inkassovergütung festgestellt. Auch bei der von uns vorgenommenen Auswertung der durch den BDIU zur Verfügung gestellten Akten wurde in 13 Prozent der Akten eine unvollständige Information festgestellt (Tabelle 171). Das Fehlen des Forderungsgrundes kam hier am häufigsten vor, gefolgt vom fehlerhaften Hinweis bei Vorsteuerabzug und der Zinsberechnung. Wittenzellner/Kaufmann/Gerstmann stellten fest, dass 17,1 Prozent der von Inkassounternehmen angeschriebenen Verbraucher, bzw. 18 Prozent der von Rechtsanwälten angeschriebenen Verbraucher, die sie in Ihrer Befragung berücksichtigen, nicht alle erforderlichen Informationen finden (6.1.2).

Gibt es Rechtsprechung hierzu?

Rechtsprechung zu § 11 a RDG konnte bisher nicht ermittelt werden. Dies ist wenig überraschend, weil es bei fehlender/fehlerhafter Information nicht zu erwarten ist, dass Verbraucher sich nicht bzw. zu spät gegen die Beitreibung wehren, so dass keine Rechtsprechung im individuellen Verfahren¹² die Konsequenz ist.

Sind die Angaben und Informationen für den Verbraucher verständlich?

Hierüber geben die Befragungen der Schuldnerberater, der Inkassoverbände, der Verbraucherzentralen, der Inkassounternehmen und die Aktenauswertung Auskunft.

Aus Sicht der Inkassoverbände sind Beanstandungen hinsichtlich der Verständlichkeit der Informationen selten bis nie vorgekommen. Gülbay-Peischard/Meyer kommen zu dem Schluss, dass die Inkassounternehmen in ihren Erstforderungsschreiben in einem ausgesprochen hohen Maße genau sind und dass sie durch viele einzelne Faktoren dem Schuldner die Möglichkeit geben, die geltend gemachte Forderung nachzuvollziehen. Wittenzellner/Kaufmann/Gerstmann stellen fest, dass immerhin 11,1 Prozent der Verbraucher nicht vollständig verstanden haben, was das Inkassounternehmen (bzw. 6,7 Prozent bei Rechtsanwälten) von ihnen wollte.

89 Prozent der Schuldnerberatungsstellen geben an, dass „gelegentlich“ oder „häufig“ Verständnisprobleme hinsichtlich der Inkassokosten bestehen, mehr als 75 Prozent geben an, dass Verständnisprobleme bei den Zinsberechnungen vorkommen und 80,7 Prozent berichten von Verständnisproblemen bei der Nennung des Forderungsgrundes (Tabelle 87).

Inkassovergütung und Inkassokosten werden von den Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen am häufigsten als unverständlich genannt. Die Mehrheit der insoweit Befragten berichtete, dass dies häufig der Fall gewesen sei. In diesem Zusammenhang ist auf die aktuelle Judikatur zu verweisen. Im Rahmen einer Verbandsklage

¹² anders die Verbandsklage: LG Köln VuR 2017, 432

verlangt das LG Köln¹³ zutreffend, dass die Inkassovergütung auf einer Vereinbarung mit dem Auftraggeber beruht. Der regelmäßige Hinweis auf § 4 Abs. 5 RDGEG und Nr. 2300 VV RVG ist nicht transparent, weil er bei rechtsunkundigen Verbrauchern den Eindruck erweckt, dass die Vergütung auf einer gesetzlichen Anspruchsgrundlage beruht. Im Übrigen normiert § 4 Abs. 5 RDGEG eine Obergrenze. Ebenso wird häufig von Verständnisproblemen hinsichtlich der Zinsberechnungen und des Forderungsgrundes (insbesondere Datum des Vertragsschlusses) berichtet.

Dieses Bild wird durch die Auswertung der Akten der Schuldnerberatungsstellen (Abschnitt 5.7) bestätigt: bei 41,2 Prozent der Akten sind in mindestens einer Hinsicht Informationsdefizite festgestellt worden. Tabelle 151 auf Seite 130 führt die Fallgruppen auf, in denen Informationen fehlten, unvollständig oder nicht nachvollziehbar waren und zeigt für die einzelnen Fallgruppen Fehlerquoten zwischen 6 und 22 Prozent.

Die Ergebnisse der Studien von Wittenzellner/Kaufmann/Gerstmann und Gülbay-Peisard/Meyer sind nur sehr beschränkt aussagekräftig. Die Zahl von 224 Inkassoschreiben (Wittenzellner) ist nicht mehr als eine Stichprobe, es fehlen Daten zur Repräsentativität der Studienteilnehmer. Zum anderen waren die Verständnisfragen weit gefasst. Um die Verständnisprobleme von Verbrauchern auszuloten, wäre eine deutlich breiter angelegte interdisziplinäre Studie auch unter Beteiligung von Sprachexperten angezeigt. Die Ergebnisse der Bernburger Studie differieren deutlich von allen anderen Ergebnissen, auch von unserer Auswertung der BDIU-Akten; bei der Herkunft der Akten fehlen hinreichende Angabe zur Repräsentativität der Schreiben (z.B. Zahl der beteiligten Unternehmen, Branchen der Auftraggeber) und bezifferte Angaben zur Höhe der Inkassovergütung. Vor allem ist bei beiden Studien nicht erkennbar, dass bei der Bewertung der Schreiben eine verbraucherbezogene Sichtweise herangezogen ist, wie sie von der Judikatur verlangt wird.¹⁴

Werden weitere Regelungen für erforderlich erachtet/welche Schlussfolgerungen ergeben sich aus dem Befund?

Eine Änderung von § 11a RDG wird derzeit nicht präferiert. Es dient jedoch der Klarstellung, wenn § 11a RDG ausdrücklich in die Liste der Verbraucherschutznormen des § 2 UKlaG aufgenommen wird, so dass die nach allen Untersuchungen festgestellte Gruppe defizitärer Informationen mit einem sachgerechten Instrument beantwortet werden kann.

3.2 Fragenblock 2

Der zweite Fragenblock beschäftigt sich mit den Regelungen zur Begrenzung der Erstattungsfähigkeit von Inkassokosten (§ 4 Absatz 5 Einführungsgesetz zum Rechtsdienstleistungsgesetz, RDGEG), wobei sich die Evaluierung in diesem Bereich auf Schlussfolgerungen zu eventuellen weiteren Regulierungen konzentrieren sollte.

Wird der durch § 4 Absatz 5 Satz 1 des Einführungsgesetzes zum Rechtsdienstleistungsgesetz in Verbindung mit dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz vorgegebene Rahmen für die Kostenerstattung eingehalten?

Zur Beantwortung können die Ergebnisse aus der Befragung der Schuldnerberatungsstellen, der Befragung der Verbraucherzentralen, die Aktenauswertung bei den

¹³ LG Köln 23.5.2017 – 31 O 92/16, VuR 2017, 432; im Tatbestand des bei juris dokumentierten Urteils wird ein auch aus unserer Sicht typisches Inkassoschreiben dokumentiert.

¹⁴ dazu LG Köln 23.5.2017 – 31 O 92/16, Rn 35 ff (juris)

Schuldnerberatungsstellen sowie die Aktenauswertung der durch den BDIU zur Verfügung gestellten Akten genutzt werden.

Die am Häufigsten bei den Akten aus den Schuldnerberatungsstellen zu beobachtende Vergütungsform ist die Gebühr nach Nr. 2300 VV RVG mit einem Gebührensatz von 1,3. Ein Gebührensatz über 1,5 spielt dort mit 5 Prozent eine untergeordnete Rolle. Auch nach Auskunft der Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen ist eine Gebühr nach Nr. 2300 VV RVG mit einem Gebührensatz von 1,3 in der Mehrzahl der Fälle einschlägig (Tabelle 126). Zwei Befragte der Verbraucherzentralen/(vzbv/Beratungsstellen gaben eine Gebühr nach Nr. 2300 VV RVG mit einem Gebührensatz von 1,5 als am Häufigsten vorkommend an. Dies wird auch durch die beiden Aktenauswertungen bestätigt. Eine reduzierte Gebühr wird nur in einer verschwindend geringen Anzahl der Fälle verlangt. Allen ist gemein, dass fast ausnahmslos die Auslagenpauschale nach Nr. 7002 VV RVG verlangt wird. Auch die beiden Inkassoverbände bestätigen diese Angaben sowohl im Hinblick auf die Höhe des Gebührensatzes wie auch auf die Berechnung der Auslagenpauschale (5.1.3).

Der gesetzlich vorgegebene Rahmen wird somit grundsätzlich eingehalten und in der Regel ausgeschöpft.

Welche Gebührensätze werden geltend gemacht (prozentuale Verteilung; Aufschlüsselung nach Fallkategorien, insb. welche Gebührensätze werden bei einem ersten Mahnschreiben nach Eintritt des Verzugs geltend gemacht?)

Hierauf geben die beiden Aktenauswertungen sowie die Befragungen der Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen und der Schuldnerberatungsstellen eine Antwort.

Der in allen Fällen am häufigsten vorkommende Gebührensatz, der von den Inkassounternehmen verlangt wird, ist eine Gebühr nach Nr. 2300 VV RVG mit einem Gebührensatz von 1,3 (s.o.). Die reduzierte Gebühr (0,3-facher Satz) spielt so gut wie keine Rolle. Mehrheitlich werden 58,50 Euro (Gebühr) und 11,70 Euro (Pauschale Nr. 7002 VV RVG) verlangt. Damit haben sich die von den Schuldnern verlangten Gebühren in Bezug auf den Zeitraum vor der Novellierung vervielfacht. Dabei sind mehrere Faktoren zusammengekommen. Durch das 2. KostRMoG ist 2013 die Gebühr in der niedrigsten Wertstufe in § 13 Abs. 1 RVG von 25 Euro auf 45 Euro erhöht worden. Das hat gerade bei den nicht seltenen Bagatellforderungen zur Konsequenz, dass die verlangte Inkassovergütung höher als die Hauptforderung sein kann. Dies wurde bereits vor 2013 als Rechtsproblem gesehen¹⁵. Ein Teil der Amtsgerichte hat daher im Wege der Schätzung nach § 287 ZPO deutlich niedrigere Vergütungen (z.B. 10 oder 20 Euro) als ersatzfähig bewertet.¹⁶ Soweit auch vor 2013 eine Anlehnung an die RVG-Gebühren erfolgte, war – wie sich bei der Angrenzung der Akten aus den Schuldnerberatungsstellen zeigte¹⁷ – die am ehesten verlangte Summe 45 Euro (37,50 Euro Vergütung und 7.50 Euro Pauschale).¹⁸

¹⁵ dazu Hergenröder DGVZ 2009, 49 und Wedel DGVZ 2010, 101 ¹⁶ AG Neuruppin MDR 2011, 456; AG Borbeck 10.4.2012 – 6 C 101/11, juris

¹⁶ AG Neuruppin MDR 2011, 456; AG Borbeck 10.4.2012 – 6 C 101/11, juris

¹⁷ es mussten ja die Schreiben aussortiert werden, die auf der früheren Rechtslage beruhten

¹⁸ dazu der Sachverhalt in AG Dortmund MDR 2012, 1220

Werden neben der Geschäftsgebühr weitere Kosten oder Gebühren geltend gemacht (insb. Gebühren bei Ratenzahlungsvereinbarungen/Vergleichen oder weitere Kosten etwa für Bonitätsauskünfte, Wohnsitzermittlung, etc.)? Wenn ja, welcher Art und in welcher Höhe?

Auch zur Beantwortung dieser Folgefrage können wiederum die Daten der Verbraucherzentralen- und der Befragung der Schuldnerberaterstellen sowie der beiden Aktenauswertungen dienen.

Neben der Geschäftsgebühr wird fast ausnahmslos eine Auslagenpauschale nach Nr. 7002 VV RVG verlangt. Bei den durch den BDIU zugelierten Akten waren es fast 98 Prozent (Tabelle 182). Die restlichen zwei Prozent waren nicht feststellbar (z.B. Forderungen, bei denen lediglich die Gesamtforderung angegeben war). Zudem zeigt sich aus der Befragung der Schuldnerberatungsstellen und der Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen, dass auch höhere Auslagenpauschalen in nicht unerheblichem Ausmaß verlangt wurden (Tabelle 98, Tabelle 128).

Bei den Ratenzahlungsvereinbarungen war ebenso fast ausnahmslos eine Einigungsgebühr vorhanden. Fehlte sie, so war das im Wesentlichen darauf zurückzuführen, dass das Inkassounternehmen zunächst den Schuldner aufforderte, ein Ratenzahlungsangebot abzugeben. Bei den sonstigen häufig erhobenen Kostenpositionen fielen anlasslose Wohnsitzermittlungen, Kontoführungsgebühren, Bonitätsauskünfte und Identitätsfeststellungen besonders ins Gewicht.

Gibt es Rechtsprechung hierzu?

In einzelnen Fällen sind die zuletzt genannten Kostenpositionen in der Rechtsprechung aufgegriffen und kontrovers beantwortet worden (zuletzt LG Berlin VuR 2017, 116 mwN).

Werden weitere Regelungen für erforderlich erachtet/Welche Schlussfolgerungen ergeben sich aus dem Befund?

Die nach allgemeiner Ansicht gebotene Anwendung von § 254 BGB bei der Auferlegung von Rechtsverfolgungskosten sollte verbraucherrechtlich modifiziert werden. Es wird daher vorgeschlagen, dass in § 4 RDGEG in einen neuen Absatz 6 eingefügt wird, dass eine Erstattung von Kosten für die Beauftragung und das Tätigwerden eines Inkassounternehmens von einem Unternehmen gegenüber einem Verbraucher erst verlangt werden kann, wenn nach dem Beginn des Verzugs der Schuldner mit zwei Schreiben gemahnt und auf die Einschaltung eines Inkassounternehmens und die damit verbundenen möglichen Kosten hingewiesen worden ist. Darin liegt eine Modifikation von § 254 Abs. 2 S. 1 Alt. 1 BGB. Ebenso ist § 254 Abs. 2 S. 1 Alt. 2 BGB für die Schuldbeitreibung in einer weiteren Variante in § 4 Abs. 6 RDGEG verbraucherrechtlich zu konkretisieren: „Wenn ein Unternehmen als Gläubiger gegenüber einem Verbraucher erstattungsfähige Inkassokosten geltend macht, dann ist zunächst eine Gebühr nach Nr. 2301 VV RVG zu erstatten.“ Ebenso ist der Grundsatz in § 4 RDGEG zu übernehmen, dass eine Beauftragung eines Inkassounternehmens nicht erforderlich ist, wenn der Schuldner Einwendungen erhoben hat. Bei der Wahl pauschaler Gebührensätze ist es in Anlehnung an das Verbraucherkreditrecht dem Gläubiger zu verwehren, zusätzliche Mahngebühren und ähnliche Gebühren (z.B. für Bonitätsauskünfte) zu verlangen.

Die Untersuchung hat weiter als elementares Problem der heutigen Inkassopraxis die Drohung vor allem mit der Weitergabe von Daten und pauschalen Strafanzeigen herausgefiltert. Zutreffend ist durch die Gerichtspraxis – vor allem BGH NJW 2015, 3508 und

NJW-RR 2016, 1203 – dies als eine unlautere Geschäftspraxis identifiziert worden. Gleichwohl werden Beschwerden über solche Schreiben nicht nur von den Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen und Schuldnerberatungsstellen, sondern auch von den Aufsichtsstellen als ein empirisch relevantes Problem genannt (z.B. Tabelle 51 und Abbildung 3). Daher spricht das Gebot der Rechtssicherheit und -klarheit dafür, dass in § 4a UWG in einem neuen klarstellenden Absatz – gegebenenfalls auch in § 4 a Abs. 1 S. 2 UWG – die in diesem Gutachten erfassten Fallgruppen beispielhaft zu konkretisieren sind, sodass für den Rechtsverkehr sowie für die betroffenen Schuldner schneller erkennbar ist, dass solche Praktiken unlauter sind und vor allem mit den Möglichkeiten der Verbandsklage eingedämmt werden können.

3.3 Fragenblock 3

Der dritte Fragenblock beschäftigt sich mit Regelungen zur Verbesserung der Aufsicht (§§ 13a, 14 Nr. 3, 15b, 20 RDG). Hierzu wurden vom Auftraggeber folgende Fragen gestellt:

Wie viele Beschwerden bei Aufsichtsbehörden über Inkassounternehmen gab es? Hat die Zahl der Beschwerden seit Inkrafttreten der Neuregelung zu- oder abgenommen?

Die Aufsichtsbehörden wurden hierzu befragt. Von 2013 bis 2016 haben die durchschnittlichen monatlichen Beschwerden pro Aufsichtsstelle im Mittel von 1,3 auf 1,5 deutlich zugenommen, die Anzahl der unberechtigten Beschwerden ist dabei von 0,8 in 2013 auf 0,6 in 2016 gefallen. Dabei hat die Anzahl der Beschwerden über registrierte Unternehmen zugenommen (von 1,2 auf 1,4 pro Monat), s.a. Abbildung 1.

Beschwerden über ausländische Unternehmen, europäische wie außereuropäische, sind sehr selten.

Damit ist ein klarer Trend mit einer Zunahme der Beschwerden seit Inkrafttreten der Regelungen erkennbar.

Gibt es bestimmte Schwerpunkte der Beschwerden?

Beschwerden wegen unbekannter Forderungen sind relativ weit verbreitet. In 27,6 Prozent der rückmeldenden Aufsichtsbehörden wird diese Beschwerde häufig bzw. zu einem ebenso hohen Prozentsatz gelegentlich vorgebracht (Tabelle 50, Tabelle 51).

Beschwerden darüber, dass die Kosten die Hauptforderung übersteigen, haben ebenfalls eine herausragende Bedeutung. In 20,7 Prozent der Aufsichtsstellen sind derartige Beschwerden häufig und in 24,1 Prozent kommen sie gelegentlich vor.

Schließlich spielen Beschwerden über die Berechnung unwirksamer Kosten ebenfalls eine gewisse Rolle. Bei 17,2 Prozent der Aufsichtsstellen werden sie häufig und bei 31,0 Prozent gelegentlich bemängelt.

Immerhin 34,5 Prozent der zurückmeldenden Aufsichtsstellen erhalten gelegentlich, 13,8 Prozent sogar häufig Beschwerden über Drohungen und 10,3 Prozent erhalten gelegentlich Beschwerden über Inkassoverfahren, die trotz Schuldnerinsolvenz durchgeführt werden. Kurzfristige Wechsel des Inkassounternehmens mit entsprechender Erhöhung der Kosten werden von 10,3 Prozent der Aufsichtsstellen häufig, bei 6,9 Prozent gelegentlich bemängelt.

In welchem Umfang machten die Aufsichtsbehörden von ihren gesetzlichen Aufsichtsbefugnissen Gebrauch? Welche Aufsichtsmaßnahmen wurden ergriffen? Wie häufig erfolgte eine Abgabe an andere Behörden (Staatsanwaltschaften) und mit welchem Ergebnis? Wurden Bußgelder androht oder verhängt? Wenn ja, wie oft und in welcher Höhe?

Die Aufsichtsbehörden haben selten von ihren Befugnissen Gebrauch gemacht.

Die am häufigsten genannte Maßnahme war die Anordnung auf Abänderung bzw. Unterlassen der Inkassomaßnahme. Ebenfalls verbreitet war die Ankündigung von Auflagen (Tabelle 71).

Es wurde grundsätzlich nur an die Staatsanwaltschaft übergeben. Die Übergabe erfolgte bei betrügerischen Maßnahmen oder Nötigungen, jedoch auch bei irreführenden Bezeichnungen bzw. Nichtregistrierungen. Eine Stelle gab an, Fälle, bei denen ein ausländisches Inkassounternehmen beteiligt ist, generell an die Staatsanwaltschaft zu übergeben.

Bußgelder wurden fast nicht verhängt. 25 der 29 antwortenden Aufsichtsstellen haben nie ein Bußgeld verhängt, 2 weitere drohten selten und lediglich zwei Aufsichtsstellen drohten gelegentlich mit Bußgeldern. Dabei ist jedoch zu berücksichtigen, dass in allen Bundesländern mit Ausnahme der Freien und Hansestadt Hamburg die Zuständigkeit für die Verhängung von Bußgeldern von der fachlich zuständigen obersten Landesbehörde durch Rechtsverordnung auf die Leiter der Staatsanwaltschaften bzw. der Staatsanwaltschaften selbst durch Rechtsverordnung übertragen worden ist. Dieser Erhebungsaspekt ist also in den Zusammenhang der Abgabe der Inkasso-Angelegenheiten an die Staatsanwaltschaften zu stellen, die bei 7 Aufsichtsbehörden in unter 10% der Beschwerden vorkommt und damit auf Einzelfälle begrenzt bleibt. Nur eine Aufsichtsbehörde gab einen höheren Prozentsatz der Abgabe an.

Sind nicht registrierte Inkassounternehmen in Deutschland aktiv? Wenn ja, in welchen Umfang und auf welche Weise (z.B. schriftlich, elektronisch, usw.)? Handelt es sich insoweit um ausländische oder in Deutschland ansässige Inkassounternehmen?

Zur Beantwortung standen die Daten der Aufsichtsstellen, der Schuldnerberatungsstellen, der Inkassoverbände und der Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen zur Verfügung.

Rund die Hälfte der befragten Aufsichtsstellen gab an, dass eine Aussage über nicht registrierte Inkassounternehmen nicht möglich sei. Tendenziell lässt sich jedoch an Hand der Erhebung feststellen, dass diese vor allem schriftlich und elektronisch Kontakt mit Schuldnern aufnehmen. Beschwerden über ausländische Unternehmen, europäische wie außereuropäische, sind sehr selten.

Auch die Schuldnerberatungsstellen meldeten zurück, dass Aktivitäten von nicht registrierten Inkassounternehmen eher selten vorkämen. Wenn sie aktiv seien, dann nähmen diese Inkassounternehmen schriftlich oder digital Kontakt auf, manchmal auch telefonisch. Hausbesuche kamen auch vor. Bei den Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen ist der Anteil nicht registrierter Inkassounternehmen in den untersuchten Fällen ebenfalls insgesamt gering. Auch hier wurde die Erfahrung gemacht, dass eine Kontaktaufnahme schriftlich oder digital erfolgte.

Der BDIU gab an, dass weniger als 5 Prozent aller Aufträge hiervon betroffen seien und dass die Unternehmen am häufigsten digital tätig würden. Der BFIF merkte an, die Frage sei nicht beantwortbar.¹⁹

Kommt es zu Problemen bei der Aufsicht über nicht registrierte oder ausländische Inkassounternehmen? Wenn ja, welcher Art?

Auf die Frage, welche Probleme bei der Bearbeitung von Beschwerden über nicht registrierte Unternehmen auftraten, gab knapp die Hälfte der Aufsichtsstellen an, dass es keine gegeben habe. Knapp ein Fünftel gab an, dass die Ermittlung einer ladungsfähigen Anschrift problematisch gewesen sei. Unter Sonstiges wurde zweimal angegeben, dass die handelnden Personen nicht ermittelbar seien und je einmal wurde mangelnde Kenntnis der Rechtslage und die durch das ständige Wechseln des Sitzes des nicht registrierten Unternehmens ausgelöste wechselnde Zuständigkeit der Aufsichtsbehörden als Problem bei der Bearbeitung von Beschwerden genannt.

Hinsichtlich ausländischer Inkassounternehmen gab fast die Hälfte derjenigen Aufsichtsstellen, die Erfahrungen mit solchen Unternehmen hatten, an, dass es keine Probleme bei der Bearbeitung von Beschwerden gäbe. Die Ermittlung einer ladungsfähigen Adresse sowie die aufwendige Ermittlung der Rechtslage seien manchmal jedoch problematisch.

Werden im Bereich der Aufsicht weitere Regelungen für erforderlich erachtet/welche Schlussfolgerungen ergeben sich aus dem Befund?

Die Untersuchung hat Hinweise gegeben, dass eine Effektivierung der Aufsicht geboten ist und insbesondere von einigen befragten Auskunftsstellen gewünscht wird. Es lässt sich nicht identifizieren, ob eine an den Oberlandesgerichten zentralisierte Aufsicht, wie sie zum Beispiel in den Bundesländern Brandenburg, Hessen und Mecklenburg-Vorpommern praktiziert wird, oder eine an den Land- oder Amtsgerichten dezentralisierte und regionale Zuständigkeit zu einer effektiveren Aufsicht führt. 17 Prozent der Aufsichtsstellen haben sich unter dem Punkt „sonstige Verbesserungsvorschläge“ für eine Zentralisierung auf Ebene der Oberlandesgerichte (OLG) ausgesprochen.

Die beiden wichtigsten Verbesserungsansätze aus Sicht der berichtenden Aufsichtsstellen sind ein weiterer Ausbau von Netzwerken. Dazu zählt der Zugang zu den Daten anderer Aufsichtsstellen (51,7 Prozent) sowie der Aufbau einer gemeinsamen Datenbank (48,3 Prozent). Weitere 48,3 Prozent der Aufsichtsstellen wünschen sich Fortbildungsangebote. Der meistgenannte Punkt unter „Sonstiges“ (17,2 Prozent) ist eine Zentralisierung unter den OLG statt, wie bisher, der Zuständigkeit der Landgerichte (LG). Außerdem wurde zweimal ein regelmäßiger, über die Länderebene hinausgehender Austausch als Verbesserungsmöglichkeit angegeben.

Für den BDIU wäre ein aufsichtführendes Gericht pro Bundesland und ein regelmäßiger Informationsaustausch untereinander sowie mit den Branchenverbänden/Verbraucherverbänden wünschenswert. Nur so könnten regionale Unterschiede bei der Bewertung von Sachverhalten vermieden werden.

¹⁹ BFIF: „Die Frage 3.3 ist nicht beantwortbar, da Unternehmen, die nicht registriert sind, den Titel Inkasso nicht führen dürfen § 11 Abs. 4 RDG. Folglich gibt es keine Inkassounternehmen die ohne Zulassung agieren.“

53,6 Prozent der Schuldnerberatungsstellen schlagen eine Verbesserung der Aufsicht als Maßnahme für einen verbesserten Schutz der Schuldner vor. Dies wurde auch bei den Verbraucherzentralen als Verbesserungsvorschlag genannt.

Aufgegriffen werden sollte die Diskussion über eine auf Bundesebene zusammengefasste zentrale Aufsicht²⁰, was ausführlich Gegenstand des 4. Kapitels Ergebnisse und juristische Einordnung ist. Im Ergebnis sollte die Aufsicht zentral auf Bundesebene bei einer Aufsichtsbehörde angesiedelt sein.. Durch eine zentralisierte Aufsicht kann eine Bündelung der Kompetenzen stattfinden. Einerseits kann sich die Inkassobranche stärker daran orientieren, andererseits ermöglicht dies aufgrund der einfacheren und transparenteren Handhabung auch Verbrauchern einen verbesserten Zugang.

3.4 Block 4

Im abschließenden Block 4 sollen auch die Regelungen zur Aufsichtszuständigkeit einschließlich der Zuständigkeit für ausländische Inkassounternehmen in die Evaluierung einbezogen werden (§ 13 Absatz 1 Satz 1 und 2, § 15 Absatz 2 Satz 1, § 19 des Rechtsdienstleistungsgesetzes).

Im abschließenden Block 4 sollen auch die Regelungen zur Aufsichtszuständigkeit einschließlich der Zuständigkeit für ausländische Inkassounternehmen in die Evaluierung einbezogen werden (§ 13 Absatz 1 Satz 1 und 2, § 15 Absatz 2 Satz 1, § 19 des Rechtsdienstleistungsgesetzes).

Aufgrund des geringen Rücklaufs von Antworten der Aufsichtsbehörden auf die entsprechenden Fragen sind repräsentative Aussagen nicht möglich. Sie haben allenfalls explorativen Charakter. Beschwerden liegen bei zwei Aufsichtsbehörden vor über in Österreich und Liechtenstein registrierte Inkassounternehmen (Frage 2.3). Nicht registrierte Inkassounternehmen, die ihren Sitz im europäischen Ausland haben (zwei Aufsichtsstellen gaben fünf Beschwerdefälle für die Slowakei an und zwei für die Niederlande; zu einem Unternehmen aus Hongkong gab es seit 2014 jährlich eine Beschwerde), sind kaum von Beschwerden betroffen.

Zehn der dreizehn Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen haben in unter 5 Prozent der Fälle Aktivitäten ausländischer, registrierter Inkassounternehmen wahrgenommen. Zwei Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen machten keine Angaben und nur eine Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen hat in mehr als 10 Prozent der Fälle ausländische, registrierte Inkassotätigkeiten wahrgenommen (Frage 2.6).

Aktivitäten von nicht registrierten, deutschen oder ausländischen Inkassounternehmen sind noch seltener. Der Anteil der Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen, die solche Aktivitäten in unter 5 Prozent der Fälle wahrnahmen halbiert sich auf fünf. Vier Verbraucherzentralen haben nicht registrierte, ausländische Inkassounternehmen in mehr als 10 Prozent der Fälle beobachtet und zwei Zentralen haben diese Beobachtung in mehr als 30 Prozent der Fälle gemacht (Frage 2.7). Es lässt sich festhalten, dass ausländische Inkassounternehmen nach Beobachtung der Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen häufiger nicht registriert sind.

²⁰ So hat z.B. die Konferenz der Verbraucherschutzminister eine Aufsicht des BfJ nur für ausländische Inkassounternehmen gefordert.

3.5 Zusammenfassung der Empfehlungen:

Vor dem Hintergrund der rechtstatsächlichen Untersuchungen und dogmatischen Erwägungen werden folgende Empfehlungen²¹ an den Gesetzgeber gerichtet:

I. § 4 RDGEG - Vergütung der registrierten Personen

Es wird vorgeschlagen, dass in § 4 RDGEG in einen neuen Absatz 6 eingefügt wird, dass eine Erstattung von Kosten für die Beauftragung und das Tätigwerden eines Inkassounternehmens von einem Unternehmen gegenüber einem Verbraucher erst verlangt werden kann, wenn nach Verzugsbeginn der Schuldner mit zwei Schreiben gemahnt und auf die Einschaltung eines Inkassounternehmens und die damit verbundenen möglichen Kosten hingewiesen worden ist.²²

(Empfehlung zu 4.3.2.1)

§ 4 Abs. 6 RDGEG ist wie folgt zu konkretisieren:

„Wenn ein Unternehmen als Gläubiger gegenüber einem Verbraucher erstattungsfähige Inkassokosten geltend macht, dann ist zunächst eine Gebühr nach Nr. 2301 VV RVG zu erstatten.“

(Empfehlung zu 4.3.2.2)

Es wird empfohlen, in § 4 RDGEG einen neuen Absatz 7 einzufügen: „Wenn ein Verbraucher als Schuldner Einwendungen gegen die Forderung erhoben hat, kann ein Unternehmen als Gläubiger, das ein Inkassounternehmen beauftragt hat, keinen Ersatz der ihm entstandenen Inkassokosten verlangen.“

(Empfehlung zu 4.3.2.3)

Ein Unternehmen, das als Gläubiger eines Verbrauchers ein Inkassounternehmen beauftragt hat, kann nur die Titulierungskosten eines Inkassounternehmens verlangen, es sei denn, dass das Unternehmen die Beauftragung eines Rechtsanwalts für erforderlich halten durfte.

Ebenso ist in § 4 RDGEG festzuhalten, dass ein Unternehmen, das als Gläubiger eines Verbrauchers ein Inkassounternehmen beauftragt hat, zusätzliche Kosten einer Beauftragung eines Rechtsanwaltes nur verlangen kann, wenn diesem zusätzliche Aufgaben übertragen werden

(Empfehlung zu 4.3.2.4)

Mit der Vergütung entsprechend Nr. 2300 VV RVG soll die Erstattung weiterer Kosten abgegolten sein.

(Empfehlung zu 4.3.2.5)

Unternehmen, von denen die Forderungsbeitreibung als zumutbare Eigenbemühung verlangt werden kann, können diese Obliegenheit nicht dadurch vermeiden, dass sie die Kosten der Übertragung dieser Inkassoleistung auf ein verbundenes Unternehmen iSd §§ 15 ff AktG den Schuldner in Rechnung stellen.

(Empfehlung zu 4.3.2.6)

²¹ Die Empfehlungen sind in der Reihenfolge aufgelistet, wie sie ab 4.3.2, s. 24ff. erläutert werden.

²² So auch Seitz/Vollkommer, Inkasso-Handbuch 4. Aufl. 2015, Kap. 22 Rn. 23.

II. § 2 UKlaG - Ansprüche bei Verbraucherschutzgesetzwidrigen Praktiken

In § 2 Abs. 2 UKlaG, der den nicht abschließenden Katalog von Verbraucherschutzgesetzen enthält, bei deren Zuwiderhandlung das Unternehmen auf Unterlassung und Beseitigung nach Abs. 1 der Vorschrift in Anspruch genommen werden kann, ist § 4 RDGEG in Nr. 8 zusätzlich zum Rechtsdienstleistungsgesetz aufzuführen. Das gesamte Rechtsdienstleistungsgesetz ist von Nr. 8 umfasst. Zur Rechtsklarheit ist dort ergänzend aufzunehmen, „insbesondere § 11a Rechtsdienstleistungsgesetz“.
(Empfehlungen zu 4.1. und 4.3.2.7)

III. § 4a UWG - Aggressive geschäftliche Handlungen

Die hier zusammengetragenen und in unserer empirischen Untersuchung als typische Verhaltensweisen festgestellten Praktiken sind unproblematisch als unseriöse Geschäftspraktiken zu erfassen. Auch wenn sie in ersten Entscheidungen zutreffend § 4a UWG zugeordnet worden sind, besteht doch ein beachtliches Dunkelfeld. Dies spricht dafür, dass in § 4a UWG klarstellend die hier dargestellten Fallgruppen beispielhaft zu konkretisieren sind, sodass für den Rechtsverkehr sowie für die betroffenen Schuldner schneller erkennbar ist, dass solche Praktiken unlauter sind und vor allem mit den Möglichkeiten der Verbandsklage eingedämmt werden können.

Dies umfasst folgende drei Fallgruppen:

- unzulässige Drohung mit einem Eintrag bei der Schufa oder einer sonstigen Wirtschaftsauskunftei,
- unzulässige Drohung mit einer Strafanzeige oder
- unzulässige Drohung mit einem Hausbesuch.

(Empfehlung zu 4.4)

IV. Aufsicht über Inkassounternehmen

Die Aufsicht sollte auf Bundesebene in einer Bundesbehörde zentralisiert und somit durch Bündelung der Kompetenzen in einer Behörde wahrgenommen werden.

(Empfehlung zu 4.5/4.6/4.7)

4 Ergebnisse und juristische Einordnung

Nachfolgend ist die rechtliche Analyse von Prof. Dr. Dörte Busch und Prof. Dr. Wolfhard Kohte zu finden, welche unter Berücksichtigung der Erhebungen auch Erfahrungen aus der gerichtlichen Praxis widerspiegelt.

4.1 Einleitung

Das von uns zu evaluierende Gesetz aus dem Jahr 2013 lässt sich dem Gebiet des Verbraucherrechts zuordnen, denn es werden typische verbraucherrechtliche Schutzvorschriften wie Informationsvorschriften und Begrenzung – „Deckelung“ - von Forderungen vorgeschrieben, die typischerweise bei Konflikten zwischen Unternehmern und Verbrauchern von Bedeutung sind. In der Regierungsbegründung wird daher wiederholt hervorgehoben, dass es um die Verbesserung des Verbraucherschutzes bei Inkassomaßnahmen und im Zusammenhang mit der Telefonwerbung geht.²³ Daher ist es erforderlich, dieses Gesetz in den größeren Zusammenhang der Entwicklung des Verbraucherrechts zu stellen, um die geeigneten Konsequenzen aus den erhobenen Tatsachen ziehen zu können. Der vom Gesetz intendierte Verbraucherschutz bei Inkassomaßnahmen setzt voraus, dass sich die betroffenen Verbraucher im Schuldnerverzug befinden; in der Regel sind sie verschuldet – nicht notwendig überschuldet.

4.1.1 Verbraucherverschuldung und die Instrumente des Verbraucherrechts

Das moderne Verbraucherrecht beginnt nicht mit der Schuldbeitreibung, sondern der Schuldentstehung. Es setzt daher beim Vertragsschluss und den Pflichten im Vorfeld des Vertragsschlusses an, so dass bereits in der Frühzeit des deutschen Verbraucherrechts die Rechtsfigur des Verschuldens bei Vertragsschluss einen beachtlichen Raum einnahm.²⁴ Von Anfang an spielten Fälle der Verbraucherverschuldung eine beachtliche Rolle bei der Entstehung des Verbraucherrechts. Ursprünglich wurde die Verschuldung verursacht durch den ratenweisen Erwerb typischer Verbraucherprodukte, wie die durch den Abzahlungskauf bzw. den finanzierten Abzahlungskauf erworbenen Möbel, Haushaltsgegenstände und Fahrzeuge²⁵. Es war daher kein Zufall, dass der Verbraucherschutz 1894 mit dem Abzahlungsgesetz begann und dass die Novellierung des Abzahlungsgesetzes seit 1969/1974 die erste umfassende verbraucherpolitische Debatte nach 1945 einleitete. Bereits das herkömmliche Abzahlungsrecht operierte mit dem Mittel der Entschleunigung des Konflikts, indem durch § 4 AbzG der Zugriff des Gläubigers verlangsamt wurde, und orientierte sich an der Existenzsicherung, indem durch § 5 AbzG der Zugriff auf die unter Eigentumsvorbehalt erworbene Sache reguliert wurde. In den Reformen seit 1969 wurde zunächst das Instrument der Informationspflichten eingesetzt; später wurde mit dem Widerrufsrecht eine weitere für die Verbraucherpolitik zentrale Rechtsfigur entwickelt.

Auf der ökonomischen Ebene sind die typischen Fälle dadurch gekennzeichnet, dass Schuldner sich in der Regel zügig verschuldeten. Die Verschuldung erwies sich dabei als ein Prozess, aus dem sich nicht wenige Verbraucher nur schwierig und sehr langsam wieder lösen konnten. Diese differenzierte Zeitstruktur ist bis heute ein zentrales Merkmal der

²³ BT-Drs 17/13057, S. 1

²⁴ Lehmann NJW 1981, 2433 im Anschluss an Lehmann, Vertragsanbahnung durch Werbung, 1981 sowie nach dem neuen Schuldrecht in DB 2002, 1090.

²⁵ Reifner, Alternatives Wirtschaftsrecht am Beispiel der Verbraucherverschuldung, 1979, S. 116 ff

Verbraucherverschuldung²⁶. Die im Lauf der Geschichte des AbzG erarbeiteten Instrumente sind auch für neuere Entwicklungen in der Verbraucherverschuldung z.B. im Rahmen der Telekommunikation von Bedeutung, denn auch bei diesen „soften Teilzahlungsgeschäften“ sind Informationsrechte, Entgelttransparenz, Entgeltobergrenzen und Widerruflichkeit von großer Bedeutung, wie sich im neueren Telekommunikationsrecht zeigt²⁷. Zugleich sind sie anschauliche Beispiele für die Notwendigkeit der Entschleunigung zur Eindämmung der Verbraucherverschuldung.²⁸

Seit 1985 entwickelt sich das Verbraucherrecht in einem „Doppelpass“ zwischen Gemeinschaftsrecht/Unionsrecht und nationalen Recht. Neben der Richtlinie zu den Haustürgeschäften (RL 85/577/EWG) hat vor allem die RL 87/102/EWG zum Verbraucherkredit das Verbraucherrecht nachhaltig gefördert; dies mündete 1990 in das Verbraucherkreditgesetz ein, das inzwischen in §§ 491ff BGB in das BGB integriert ist. Auch im heutigen Verbraucherdarlehensrecht, das auf der RL 2008/48/EG – und inzwischen auch auf der RL 2014/17/EU – beruht, wird nicht nur der Vertragsschluss und das vorangehende Verhalten, sondern auch – wie §§ 497, 498 BGB zeigen – der Beginn des Gläubigerzugriffs reguliert und entschleunigt. Damit haben diese Richtlinien und Gesetze verdeutlicht, dass im Rechtsverhältnis zwischen Unternehmer und Verbraucher die klassischen Rechtsfiguren des BGB mit spezifischen Modifikationen zu versehen sind. Diese Entwicklung wurde mit der Umsetzung der RL 2011/83/EU verdeutlicht²⁹ und kann aktuell auch im Werkvertragsrecht beobachtet werden.

4.1.2 Verbraucherrecht und Schuldbeitreibung

Nur wenige Jahre nach der Kodifikation des Verbraucherkreditrechts erfolgte eine neue Stufe des Verbraucherrechts, die sich direkt der Schuldbeitreibung zuwandte und mit dem Verbraucherinsolvenzrecht eine neue Dimension erlangte. Wiederum zeigte sich schnell, dass die klassischen Rechtsfiguren des Konkursrechts in der Verbraucherinsolvenz in spezifischer Weise zu filtern und zu modifizieren sind. Dem Grundsatz der Entschleunigung ist zunächst das außergerichtliche Schuldenbereinigungsverfahren zuzuordnen, mit dem eine Vermeidung des Insolvenzverfahrens erreicht werden sollte. Lösungen sollen hier mit dem Mitteln der Privatautonomie durch entsprechende Sanierungsvergleiche erreicht werden; das Ungleichgewicht zwischen Unternehmer und Verbraucher soll mit dem Beistand professioneller Schuldnerberatung begrenzt werden. Auch wenn nur ein Teil der Verschuldung auf diese Weise aufgefangen werden konnte³⁰, waren die Ergebnisse für den Bundestag doch so wichtig, dass trotz intensiver rechtspolitischer Diskussion an der Notwendigkeit eines außergerichtlichen Schuldenbereinigungsverfahrens und der Option eines gerichtlichen Schuldenbereinigungsverfahrens auch in der letzten Novelle 2014 festgehalten wurde³¹. Letztlich hat sich damit diese Rechtsfigur, die dem Verbraucherprozessrecht zuzuordnen ist, dauerhaft etabliert. Ebenso hat sich als dauerhaftes Instrument die Verfahrenskostenstundung erwiesen, mit der ein effektiver Zugang zum

²⁶ dazu ausführlich Kohte, Die Unsichtbarkeit schneller Verschuldung und die Sichtbarkeit dauerhafter Schuldbeitreibung, in Micklitz (Hrsg.), Verbraucherrecht in Deutschland – Stand und Perspektiven, 2005 S. 191ff.

²⁷ beispielhaft Braun VuR 2003, 414 ff

²⁸ Kohte (Fn. 84) S. 191, 202ff.

²⁹ Tamm VuR 2014, 9 ff; Schomburg VuR 2014, 18 ff

³⁰ Stephan ZVI 2011, 117

³¹ FK-InsO/Kohte/Busch, 8. Aufl. 2014 vor § 304 Rn. 4

Restschuldbefreiungsverfahren erlangt werden soll³². Diese Rechtsfigur, die in ihrem Anwendungsbereich zwar über das Verbraucherrecht hinausgeht, jedoch in erster Linie von Verbrauchern genutzt wird, hat sich mit dem Gesetzgebungsverfahren im Jahr 2014 als dauerhaftes Instrument etabliert.³³ Das insolvenzrechtliche Vollstreckungsverbot und die verbraucherrechtlich erweiterte Rückschlagsperre nach § 88 Abs. 2 InsO (bis 30.06.2014 in § 312 Abs. 1 Satz 3 InsO) haben sich in diesem Zusammenhang als wirksame Mittel der Entschleunigung und der Einschränkung des Gläubigerzugriffs erwiesen.

Als eine weitere zentrale Rechtsfigur auf diesem Weg hat sich das 2009 normierte Pfändungsschutzkonto (P-Konto) erwiesen.³⁴ Gläubiger bringen jährlich Kontopfändungen in Millionenhöhe aus.³⁵ Eine Kontopfändung hatte vor Einführung des P-Kontos den Zugriff des Gläubigers außerhalb von § 55 SGB I aF auf das gutgeschriebene Arbeits- und Sozialeinkommen zur Folge. Der existenzsichernde Pfändungsschutz war vom Schuldnerantrag abhängig und sehr kompliziert; dies schwächte das Girokonto in seiner Funktion als Zahlungsmedium im bargeldlosen Zahlungsverkehr.³⁶ Das 2009 normierte Pfändungsschutzkonto (P-Konto) vereinfacht das Verfahren für die Sicherung des einem Schuldner zur Verfügung stehenden pfändungsgeschützten Betrages und verbessert die Existenzsicherung verschuldeter Menschen.³⁷ Zugleich wurde auch – am Anfang kaum wahrgenommen – der Einkommensschutz in der Einzelzwangsvollstreckung über das Arbeitseinkommen deutlich hinaus mit der Änderung der Norm des § 850i ZPO wirksam erweitert.³⁸ Ein weiterer wichtiger Schritt auf diesem Weg war die unionsrechtlich vorgezeichnete Einführung des Basiskontos durch das Zahlungskontengesetz (ZKG) im Jahr 2016. Wiederum wurde die Teilhabe von natürlichen Personen am Zahlungsverkehr mit einer weiteren Rechtsfigur gesichert.

Dieser kursorische Überblick dokumentiert, dass sich das heutige Verbraucherrecht nicht mehr auf Vertragsanbahnung und Vertragsschluss beschränkt, sondern auch den Schutz im Rahmen der Verschuldung und damit auch der Schuldbeitreibung erfasst und dabei auf die bekannten Instrumente von den Informationspflichten bis zu Entgeltobergrenzen und der Beschränkung und Verlangsamung des Gläubigerzugriffs zurückgreift. Die Begründung zum Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken stellt sich mit der Berufung auf die Verbesserung des Verbraucherschutzes gegen Inkassomaßnahmen in diesen Zusammenhang und muss daran gemessen werden.

4.2 Informationsvorschriften im RDG - Darstellung und Bewertung

Von folgendem Auftrag ist auszugehen:

Neue Darlegungs- und Informationspflichten (§ 11a Rechtsdienstleistungsgesetz, RDG, § 43d Bundesrechtsanwaltsordnung), welche eingeführt wurden, um Verbrauchern die Prüfung der Berechtigung einer Inkassoforderung zu erleichtern:

³² BGH NZI 2006, 712 = VuR 2007, 34 m. Anm. Kohte

³³ FK-InsO/ Kohte vor § 4 a InsO Rn. 11

³⁴ dazu D. Busch VuR 2007, 138ff; Kohte, Kontenpfändungsschutz – eine unendliche Geschichte? in Zypries (Hrsg.), Die Renaissance der Rechtspolitik, 2009, S. 97ff.

³⁵ BT-Drs. 16/7615, S. 10.

³⁶ BT-Drs. 16/7615, S. 10f.

³⁷ BT-Drs. 16/7615, S. 9.

³⁸ dazu Kohte VuR 2014, 367ff.

- Werden die gesetzlichen Darlegungs- und Informationspflichten eingehalten? Falls nicht: Welche Defizite gibt es?
- Gibt es Rechtsprechung hierzu?
- Sind die Angaben und Informationen für den Verbraucher verständlich?
- Werden weitere Regelungen für erforderlich erachtet/welche Schlussfolgerungen ergeben sich aus dem Befund?

§ 11a Darlegungs- und Informationspflichten bei Inkassodienstleistungen

Registrierte Personen, die Inkassodienstleistungen erbringen, müssen nach § 11a Abs. 1 RDG, wenn sie eine Forderung gegenüber einer Privatperson geltend machen, mit deren erster Geltendmachung bestimmte Darlegungs- und Informationspflichten erfüllen. Sie beziehen sich sowohl auf den Auftraggeber, die Hauptforderung als auch auf Zinsen und geltend gemachte Inkassokosten sowie die Umsatzsteuer. Auf Anfrage sind der Privatperson nach § 11a Abs. 2 RDG (§ 43d Abs. 2 BRAO) ergänzende Informationen, wie grundsätzlich die ladungsfähige Anschrift der/s Auftraggebers/in, zum – ggf. ursprünglichen - Gläubiger sowie wesentliche Umstände bei Vertragsschluss mitzuteilen. Ein Rechtsanwalt, der Inkassodienstleistungen erbringt, muss dieselben Anforderungen nach § 43d Bundesrechtsanwaltsordnung erfüllen.

Sinn und Zweck dieser Vorschriften ist ein verbesserter Verbraucherschutz und eine verbesserte Transparenz beim Forderungseinzug.³⁹ Beides wird in der Praxis nur sehr eingeschränkt erreicht. Die Auswertung der Erhebungen der Akten bei den Schuldnerberatungsstellen (Tabelle 1) hat gezeigt, dass in der Praxis reale Defizite in der Erfüllung dieser Darlegungs- und Informationspflichten durch Inkassounternehmen bestehen. Dies betrifft alle in § 11a Abs. 1 RDG aufgeführten 6 Merkmale, die unterschiedlich stark betroffen sind. Verbraucherzentralen und Schuldnerberatungsstellen geben generell eine Quote von mehr als drei Viertel der Fälle an, in denen die erteilten Informationen für die Verbraucher nicht verständlich sind. Nimmt man konkret die Aktenauswertung der Erstinanspruchnahme-Schreiben bei den Schuldnerberatungsstellen als Grundlage, lassen sich die Ergebnisse der normativen Anforderungen, wie folgt zuordnen.

Tabelle 1 Erfüllung § 11a Abs. 1 RDG⁴⁰

Bezeichnung nach § 11a Abs. 1 RDG	Prozentualer Anteil fehlerhaft ⁴¹
Nr. 1 Name der Firma/des Auftraggebers	22,1%
Nr. 2 Vertrag ⁴²	27,0%
Nr. 3 Zinsberechnung	10,3%
Nr. 4 Übergesetzlicher Zinssatz	6,4%
Nr. 5 Inkassovergütung/ -kosten	20,6%
Nr. 6 Umsatzsteuer	6,4%

³⁹ BT-Drs. 17/13057, S. 11f..

⁴⁰ Insgesamt 204 Akten, inklusive Hamburg. Entspricht Tabelle 151.

⁴¹ Siehe die Angabe der konkreten Fehler in der Tabelle 171.

⁴² Vertrag: Forderungsgrund, Gegenstand, Datum, Vertragsschluss.

Auch bei den Auswertungen der durch den BDIU zur Verfügung gestellten Akten zeigt sich eine ähnliche Tendenz. 107 der 848 Akten, also ca. 13 Prozent, waren in dieser Hinsicht fehlerhaft (Tabelle 171). In der Untersuchung von Wittenzellner/Kaufmann/Gerstmann⁴³ fanden 82 Prozent der Verbraucher die Angaben, die sie benötigten. In der Untersuchung von Gülbay-Peischard/Meyer sind die Angaben zur jeweiligen Forderung je nach Maßstab zwischen 80 und 92 Prozent ausreichend. Bei den Divergenzen ist zu beachten, dass die Untersuchung von Meyer/Gülbay-Peischard nur BDIU-Mitglieder betraf, während die Untersuchung von Wittenzellner/Kaufmann/Gerstmann deutlich größere Defizite bei den Nichtmitgliedern aufwies. Aus der Analyse der Akten von den Schuldnerberatungsstellen geht das Datum der Mitgliedschaft nicht hervor.

Die Anwendung des § 11a Abs. 2 RDG ist in der Praxis die Ausnahme. Selten stellt der Schuldner eine solche Anfrage. In der Regel sucht er Unterstützung durch die Schuldnerberatung oder Verbraucherzentralen. Diese Beratung wird bei zutreffender Information erleichtert.

Rechtsprechung zur Ausgestaltung und Einhaltung der Darlegungs- und Informationspflichten nach § 11a RDG, § 43d BRAO konnte nicht ermittelt werden.

Verletzen Inkassodienstleister die Pflichten nach § 11a RDG, können Maßnahmen der Aufsicht ergriffen und sie mit Bußgeldern belegt werden (§§ 13a, 14 Nr. 3, 15b, 20 RDG). Für Rechtsanwälte gilt dies nicht, sondern die Ahnung eines Verstoßes richtet sich nach Berufsrecht (§§ 74, 113 f. BRAO).⁴⁴ Wie die vorliegende Evaluierung zeigt, ist die Aufsicht über das RDG aktuell kein gut geeignetes Mittel, die Erfüllung der Darlegungs- und Informationspflichten in der Praxis zu gewährleisten. Die Aufsicht kann nicht effektiv ausgeübt werden, obgleich angemessene gesetzliche Regelungen bestehen. Ein wesentlicher Grund liegt an den zu wenigen Beschwerden, die die Aufsichtsbehörden erreichen (siehe unter 5.3). Ebenfalls kommt die Ausübung von Verbandsklagerechten (§ 2 UKlaG) in Betracht, die die Einhaltung des § 11a RDG sichern können. Wie die Regierungsbegründung 2013 zeigte, ging es mit § 11 a RDG um einen verbesserten Verbraucherschutz, so dass es sich um ein Verbraucherschutzgesetz handelt, da die Aufzählung in § 2 Abs. 2 UKlaG nicht abschließend ist.⁴⁵ Diese Maßnahmen dienen der Transparenz, so dass sie das Bestreiten bzw. den Verzicht auf das Bestreiten einer rationalen Klärung zuführen können. Hierzu zählt beispielsweise auch, dass die Forderung unbekannt, erfüllt oder verjährt ist (Tabelle 35), was einer Realisierung regelmäßig entgegensteht.

Nicht erkennbar ist jedoch, wie durch eine gesetzlich differenziertere Ausgestaltung von § 11a RDG, § 43d BRAO einschließlich der Sanktionen eine notwendig bessere praktische Umsetzung erzielt werden kann. Daher wird insoweit kein gesetzlicher Verbesserungsbedarf für § 11a RDG gesehen. In den erkennbaren Fällen einer unzureichenden Information ist es hilfreich, wenn das RDG in § 2 Abs. 2 UKlaG explizit aufgeführt wird.

4.3 Begrenzung der Inkassokosten

Von folgendem Auftrag ist auszugehen:

Regelungen zur Begrenzung der Erstattungsfähigkeit von Inkassokosten (§ 4 Absatz 5 Einführungsgesetz zum Rechtsdienstleistungsgesetz, RDGEG), wobei sich die

⁴³ Zu den methodischen Kritikpunkten an beiden Studien unten 6.1.3 und 6.2.3.

⁴⁴ Dazu Feuerich/Weyland/Kilimann, BRAO, 9. Aufl. 2016, § 43d Rn. 62ff.

⁴⁵ Prütting/Gehrlein/Halfmeier ZPO 9. Aufl. 2017 § 2 UKlaG Rn. 8.

Evaluierung in diesem Bereich auf Schlussfolgerungen zu eventuellen weiteren Regulierungen konzentrieren sollte:

- Wird der durch § 4 Absatz 5 Satz 1 des Einführungsgesetzes zum Rechtsdienstleistungsgesetz in Verbindung mit dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz vorgegebene Rahmen für die Kostenerstattung eingehalten?
- Welche Gebührensätze werden geltend gemacht (prozentuale Verteilung; Aufschlüsselung nach Fallkategorien, insb. welche Gebührensätze werden bei einem ersten Mahnschreiben nach Eintritt des Verzugs geltend gemacht?)
- Werden neben der Geschäftsgebühr weitere Kosten oder Gebühren geltend gemacht (insb. Gebühren bei Ratenzahlungsvereinbarungen/Vergleichen oder weitere Kosten etwa für Bonitätsauskünfte, Wohnsitzermittlung, etc.)? Wenn ja, welcher Art und in welcher Höhe?
- Gibt es Rechtsprechung hierzu?

Werden weitere Regelungen für erforderlich erachtet/Welche Schlussfolgerungen ergeben sich aus dem Befund?

4.3.1 Empirische Ergebnisse

Zu den zentralen Zielen des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken aus dem Jahre 2013 gehörte es, dass die Entstehung von Inkassokosten strukturiert und in der Höhe beschränkt werden sollte.⁴⁶ Die von uns vorgenommenen Auswertungen haben gezeigt, dass dieses Ziel letztlich nicht erreicht worden ist. Vor dem Inkrafttreten des Gesetzes am 09.10.2013 war die Bemessung von Inkassokosten uneinheitlich. Soweit sie sich an den anwaltlichen Gebühren orientierte, war zu beachten, dass bei einem Gegenstandswert bis 300 Euro nach § 13 RVG die (einfache) Gebühr 25 Euro betrug - seit dem Zweiten Kostenrechtsmodernisierungsgesetz⁴⁷ des Jahres 2013 45 Euro (bis zu einem Gegenstandswert von 500 Euro). Damit betrugen die übliche Gebühr in der Praxis maximal 37,50 Euro sowie die typische Auslagenpauschale 7,50 Euro.⁴⁸ In der Praxis der Amtsgerichte wurden auch deutlich niedrigere Schätzungen von 10 - 20 Euro angesetzt⁴⁹.

Die typischen Kosten sind mit Inkrafttreten des zu evaluierenden Gesetzes, wie im Executive Summary bereits erläutert worden ist, nachhaltig erhöht worden. Nach allen Auswertungen wird am häufigsten die Inkassogebühr nach Nr. 2300 VV RVG bei einem Gegenstandswert bis 500 Euro mit der Schwellengebühr von 1,3 in Höhe von 58,50 Euro abgerechnet. Sie differiert zwischen 99 Prozent der Inkassoschreiben nach der Untersuchung von Wittenzellner/Kaufmann/Gerstmann über 75 Prozent bzw. 70 Prozent nach der Erhebung bei den Verbraucherzentralen bzw. Schuldnerberatungsstellen bis hin zu 55% der Fälle nach Erhebung beim BDIU. Zusätzlich wird noch die Pauschale verlangt, sodass sich ein Median⁵⁰ von 70,20 Euro ergibt. Der regelmäßige Ansatz von 70,20 Euro führt nicht selten zur Frage

⁴⁶ BT-Drs 17/13057, S. 12; 17/14612, S. 6.

⁴⁷ 2. KostRMoG, BGBl. I 2586.

⁴⁸ Siehe zum Sachverhalt MDR 2012, 1220.

⁴⁹ Siehe nur AG Neuruppin MDR 2011, 456; AG Borbeck 10.4.2012 - 6 C 101/11.

⁵⁰ Der Medianwert: der Wert des Falles, der in der Reihe der nach Größe geordneten Werte in der Mitte liegt. Der Median ist im Gegensatz zum Durchschnitt weniger anfällig gegenüber einzelnen Ausreißern und ist häufig repräsentativer.

der Unverhältnismäßigkeit der Inkassokosten.⁵¹ Von der Möglichkeit eines einfachen Schreibens, für das eine Gebühr mit einem Gebührenansatz von 0,3 in Ansatz gebracht wird, wird nur im Ausnahmefall Gebrauch gemacht. Im Vergleich zu den Gebühren, die vor 2014 verlangt werden konnten, hat sich somit bei Bagatellforderungen der Betrag, der im Durchschnitt verlangt wird, mehr als verdoppelt. Auch angesichts der Tatsache, dass vor 2013 die Höhe der Gebühr für längere Zeit stabil gewesen ist, ist ein solcher Anstieg um mehr als 100 Prozent doch einschneidend. Dieser Anstieg entspricht zumindest nicht den allgemeinen Erklärungen und Grundsätzen, von denen 2013 ausgegangen worden ist. Im Einzelnen konnten folgende Ergebnisse ermittelt werden.

Schuldnerberatungsstellen:

Mit 70,3 Prozent gab eine deutliche Mehrheit der rückmeldenden Schuldnerberatungsstellen an, dass die am häufigsten erhobene Geschäftsgebühr nach Nr. 2300 VV RVG mit einem Gebührensatz von 1,3 betrug (Erster Unterpunkt von Frage 4.2, Tabelle 96). Der 0,5-fache Satz (2 Prozent), 0,8-fache Satz (3 Prozent), 1,0-fache Satz und über 1,5-fache Satz (jeweils 5 Prozent) spielen eine deutlich geringere Rolle.

Tabelle 98 zeigt, dass zusätzliche Auslagenpauschalen gemäß Nr. 7002 VV RVG von 61,5 Prozent der Beratungsstellen als häufig angegeben werden (Dritter Unterpunkt von Frage 4.2). Höhere Auslagenpauschalen werden von 10,9 Prozent als häufig und von 22,4 Prozent der Beratungsstellen als gelegentlich auftretend angegeben (Vierter Unterpunkt von Frage 4.2).

Verbraucherzentralen:

Neun Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen gaben eine Gebühr nach Nr. 2300 VV RVG mit einem Gebührensatz von 1,3 als den häufigsten Gebührensatz an, die von Inkassounternehmen erhoben wurde angegeben, bei zwei Befragten der Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen ist es eine Gebühr nach Nr. 2300 VV RVG mit einem Gebührensatz von 1,5 und eine befragte Stelle der Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen meldete eine Gebühr nach Nr. 2300 VV RVG mit einem Gebührensatz von 1,0 zurück (Erste Unterfrage 4.2, Tabelle 126).

Eine reduzierte Gebühr für Schreiben einfacher Art nach Nr. 2301 VV RVG kommt, wenn überhaupt, selten vor (Zweite Unterfrage 4.2, Tabelle 127).

Eine zusätzliche Auslagenpauschale gemäß Nr. 7002 VV RVG ist weit verbreitet, sie kommt bei elf Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen häufig vor (Frage 4.2., Tabelle 128). Eine höhere Auslagenpauschale kommt bei einer befragten Stelle der Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen häufig, bei sechs weiteren selten und bei vier Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen nie vor. Dieser Kostenansatz ist unpassend, da die Kommunikationskosten die Pauschale von 11,70 Euro regelmäßig weit unterschreiten.

Die teilweise formulierte Erwartung, dass mit der Pauschalierung der Vergütung die Vielzahl weiterer Sondergebühren eingeschränkt wird⁵², hat sich nicht bestätigt.

Tabelle 2 zeigt den Anteil der **Beratungsstellen**, die in mehr als 5 Prozent ihrer Fälle wahrgenommen haben, dass entsprechenden Kosten aufgetreten sind (eine Mehrfachnennung war möglich, Frage 4.3).

BDIU-Erstanschreiben

⁵¹ Jäckle NJW 2016, 977, 979.

⁵² Seitz in Seitz/Vollkommer, Inkasso-Handbuch 4. Aufl. 2015, Kap. 24 Rn. 10, verbindet mit ihr die Prognose des „Wegfalls des Vergütungserfindungsrechts“.

Lediglich in 0,5 Prozent der Fälle wurde die reduzierte Gebühr (0,3) für Schreiben einfacher Art nach Nr. 2301 VV RVG erhoben, in 97,9 Prozent der Fälle wurde eine Gebühr nach Nr. 2300 VV RVG mit einem Gebührensatz von 0,5–2,5 erhoben. Zusätzliche Auslagenpauschale nach Nr. 7002 VV RVG wurde in 97,8 Prozent der Fälle erhoben.

Inkassostudien:

In der Untersuchung von Wittenzellner/Kaufmann/Gerstmann sind die Ergebnisse noch eindeutiger: in 99 Prozent der Schreiben wird eine Gebühr mit einem Gebührensatz von 1,3 verlangt. In 88 Prozent der Fälle werden Nebenforderungen geltend gemacht. Im Gutachten von Gülbay-Peischard/Meyer wird mit über 97 Prozent die Forderung von Inkassovergütung bzw. sonstigen Inkassokosten festgestellt, doch fehlen Aussagen zur Höhe der Vergütung und der Kosten.

Tabelle 2 Kosten, die in mehr als 5 Prozent der Fälle erhoben werden (Schuldnerberatungsstellen)

Kostengrund	Prozentualer Anteil
Bonitätsauskunft	72,9%
Identitätsfeststellung/Rufnummernermittlung	40,6%
Wohnsitzermittlung (ohne Anlass)	75,5%
Wohnsitzermittlung (auch wenn bekannt verzogen)	49,5%
Extrakosten für Telefoninkasso	21,4%
Extrakosten für einzelne Mahnschreiben	59,4%
Entgelt für Datenerfassung	6,3%
Entgelt für Datenspeicherung	4,2%
Reaktivierungsgebühr	7,8%
Entgelt für Kontoführung	86,5%

Tabelle 3 Sonstige Kosten, die in mehr als 5% der Fälle erhoben werden (Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen)

Kostenposten	Prozentualer Anteil
Bonitätsauskunft	46,2%
Identitätsfeststellung/Rufnummernermittlung	53,8%
Wohnsitzermittlung (ohne Anlass)	84,6%
Wohnsitzermittlung (auch wenn bekannt verzogen)	46,2%
Telefoninkasso	30,8%
einzelne Mahnschreiben	61,5%
Entgelt für Datenerfassung	7,7%
Entgelt für Datenspeicherung	7,7%
Reaktivierungsgebühr	15,4%
Entgelt für Kontoführung	76,9%

Tabelle 4 Sonstige Kosten, die durch die IU verlangt werden (Aktenauswertung bei Schuldnerberatungsstellen)

Sonstige Kosten	Prozentualer Anteil	Absolute Häufigkeit
Kosten für Bonitätsauskünfte	10,3%	21
Kosten für Identitätsfeststellung / Rufnummernermittlung	2,5%	5
Kosten für Wohnsitzermittlung (ohne Anlass)	8,8%	18
Kosten für Wohnsitzermittlung (auch wenn bekannt verzogen)	1,0%	2
Extrakosten für Telefoninkasso	1,0%	2
Extrakosten für einzelne Mahnschreiben	2,5%	5
Entgelte für Kontoführung	6,9%	14

Diese Ergebnisse sind wiederum in einen größeren Zusammenhang zu stellen.

4.3.2 Verbraucherrechtliche Modifikation schuldrechtlicher Grundlagen

Für eine systematische Herangehensweise ist ein Rückgriff auf das allgemeine Schuldrecht erforderlich. Die Kosten werden regelmäßig als Verzugsschaden nach §§ 280, 286 BGB qualifiziert, sodass die Voraussetzungen dieser Normen vorliegen müssen. Danach ist es zunächst erforderlich, dass eine fällige und einredefreie Forderung vorliegt. Davon ist im Regelfall der von uns durchgesehenen Akten auszugehen. Im Rahmen des Verzuges zu unterscheiden sind die Fälle des § 286 Abs. 1 von denen des Abs. 2 BGB, in denen eine Mahnung entbehrlich ist. Wichtig ist vor allem die Fallgruppe nach Nr. 1, wenn für die Leistung eine Zeit nach dem Kalender bestimmt ist. Dies sind z.B. Fälle aus dem Recht des Darlehensvertrages, wenn und soweit für ein Ratendarlehen ein festes Datum für die jeweilige Rate bestimmt ist. Die Kreditwirtschaft überträgt, wie die erhobenen Daten zeigen, die Beitreibung in dieser Fallgruppe jedoch in der Regel noch nicht mit Eintritt des Verzugs an die Inkassounternehmen. Allerdings wird das klassische Ratendarlehen immer häufiger ersetzt durch flexible Formen, in denen die Zahlungspflicht nicht mehr nach dem Kalender bestimmt ist – so z.B. bei der Kontoüberziehung nach § 504 BGB und den daraus resultierenden Konsequenzen.

In der großen Mehrzahl der Inkassofälle geht es jedoch um Forderungen aus Kaufverträgen, aus Telekommunikation sowie aus Energielieferung. In diesen Fällen bedarf es regelmäßig der Mahnung nach § 286 Abs. 1 BGB, um den Verzug zu begründen. Diese verzugsbegründende Mahnung kann nach allgemeiner Ansicht nicht als Verzugsschaden liquidiert werden.⁵³ In einigen Fällen wurde jedoch bereits Kostenerstattung für die verzugsbegründende Mahnung verlangt. Dies ist die im alltäglichen Sprachgebrauch bezeichnete Kategorie „Inkassoüberfall“.

Im Einzelnen konnten folgende Verhaltensweisen festgestellt werden.

⁵³ Palandt/Grüneberg BGB 76. Aufl. 2017 § 286 Rn. 44

Tabelle 5 Mahnkosten nach Aufwand (Schuldnerberatungsstellen)

	Anzahl der Mahnschreiben im Verzug			Kosten je Mahnschreiben		
	1	2-3	Mehr als 3	Bis zu 3 Euro	3-5 Euro	Über 5 Euro
Nie	7,1%	1,2%	8,8%	16,5%	3,0%	1,8%
Selten	42,3%	15,2%	27,0%	54,4%	21,8%	18,2%
Gelegentlich	27,6%	29,3%	28,9%	19,0%	26,7%	29,1%
Häufig	23,1%	54,3%	35,2%	10,1%	48,5%	50,9%
N	156	164	159	158	165	165

Insgesamt haben 192 Schuldnerberatungsstellen an der Umfrage teilgenommen. Die hier angegebenen Prozentwerte beziehen sich auf die unter N genannte Anzahl der Rückmeldungen zu den jeweiligen Fragepunkten.

Aus Tabelle 5, die die Umfrageergebnisse bei Schuldnerberatungsstellen darstellt, lässt sich ablesen, dass hier am häufigsten 2–3 Mahnschreiben im Verzug sind und die Kosten je Mahnschreiben bei über fünf Euro liegen. Bei der Analyse der Akten von den Schuldnerberatungsstellen trifft dies auf die Anzahl gleichermaßen zu, wobei die Kosten dort heterogener sind (Tabelle 125). Bei den BDIU-Akten kamen ebenfalls mehrheitlich 2–3 Mahnschreiben vor, die Kosten lagen am häufigsten bei über fünf Euro je Mahnschreiben (Tabelle 180, Tabelle 181).

Tabelle 6 Bekannte Tätigkeiten der Inkassounternehmen (Aktenauswertung bei Schuldnerberatungsstellen)

Tätigkeiten von Inkassounternehmen	Prozentualer Anteil	Absolute Häufigkeit
kurzfristige Beauftragung ohne Gläubigermahnung	15,7%	32
Doppelte Gebührenberechnung	14,7%	30
Gebührenberechnung von Inkassounternehmen trotz vorherigen Bestreitens der Forderung durch den Schuldner	3,9%	8
Berechnung von Inkassogeühren nach Forderungskauf	2,5%	5
Sonstiges	6,9%	14

Rechtlich ist die Geltendmachung von Verzugsschäden wiederum nach allgemeiner Ansicht begrenzt durch § 254 BGB.⁵⁴ Bei der Anwendung dieser Norm muss von Anfang an eine verbraucherrechtliche Differenzierung erfolgen, denn wir haben heute kein einheitliches Recht des Schuldnerverzugs (mehr), wie sich schon aus der unionsrechtlichen Entwicklung ergibt, die mit der RL 2011/7/EU eine spezifische Richtlinie für den Zahlungsverzug zwischen Unternehmen erlassen hat⁵⁵, die systemgerecht differenzierend in § 288 Abs. 5 BGB umgesetzt worden ist. Eine genauere Betrachtung zeigt, dass bereits heute auch bei § 254 BGB verdeckt-verbraucherrechtlich argumentiert wird. Es ist geboten, einer offenen Abwägung den Vorzug zu geben.

In der Rechtsprechung und Literatur findet sich regelmäßig die Aussage, dass die Erstattung von Rechtsverfolgungskosten nur verlangt werden kann, wenn diese aus der ex-ante-Sicht des

⁵⁴ von Jaekle NJW 2016, 977 ff bis Kleine-Cosack AnwBl 2016, 802, 803

⁵⁵ verkannt bei Kleine-Cosack AnwBl 2016, 802, 803

Gläubigers erforderlich und zweckmäßig sind.⁵⁶ Diese Aussage ist zugleich ein Ansatzpunkt für verbraucherrechtliche Wertungen, denn für die Erforderlichkeit wird nach dem Grad der Geschäftsgewandtheit der Gläubiger und der Schuldner differenziert.⁵⁷ In der Literatur wird diese Rechtsfigur nicht der in § 249 BGB verlangten Kausalität⁵⁸, sondern der Schadensminderungspflicht nach § 254 Abs. 2 BGB zugeordnet.⁵⁹ Diese Sicht kann sich auf die rechtssystematisch vergleichbare Judikatur des VI. Zivilsenats zur Erstattung von Anwaltskosten nach einem Verkehrsunfall stützen, der deutlich zwischen dem Innenverhältnis (Auftrag des Geschädigten an den Rechtsdienstleister) und dem Außenverhältnis zum Schädiger – durfte der Geschädigte den Auftrag für erforderlich halten? – unterscheidet.⁶⁰

In Übereinstimmung mit der aktuellen Literatur wird hier eine Zuordnung zu § 254 BGB vorgenommen. Für unser Gutachten ist es jedoch nicht entscheidend, ob diese wichtigen Differenzierungen, in denen nach dem Grad der Geschäftsgewandtheit unterschieden wird, im Rahmen von § 249 oder von § 254 BGB angesiedelt werden. Gesetzestechnisch sollen sie nicht im BGB, sondern, wie unsere Ausführungen ab 4.3.2.1 und unsere Empfehlungen dokumentieren, im RDGEG verankert werden; die Gesetzgebung muss eine solche rechtssystematische Frage nicht entscheiden.

4.3.2.1 Verbraucherrechtliche Obliegenheit zur Mahnung vor Beauftragung eines Inkassounternehmens.

Als eine erste Kategorie des Mitverschuldens sieht § 254 Abs. 2 S. 1 Alt. 1 BGB vor, dass der Geschädigte es unterlassen hat, den Schuldner auf die Gefahr eines ungewöhnlich hohen Schadens aufmerksam zu machen, die der Schuldner weder kannte noch kennen musste. Unter dieser Kategorie wird in der Literatur die Notwendigkeit diskutiert, dass nach der verzugsbegründenden Mahnung ein bzw. zwei weitere Mahnschreiben erfolgen, mit denen der Gläubiger den Schuldner auf die Einschaltung eines Inkassodienstleisters und die damit verbundene Erhöhung des Schadens hinweist.⁶¹ Bereits hier zeigt sich, dass eine verbraucherrechtliche Modifikation geboten ist. Zutreffend weist Göbel darauf hin, dass für einen Unternehmensschuldner eine Geschäftsgebühr von 58,50 Euro selten einen ungewöhnlich hohen Schaden darstellen würde. Anders könnte dies jedoch bei einem Verbraucher sein, für den es sich hier um einen relevanten Betrag handeln könnte und der einer solchen Warnung in Form von zwei Mahnschreiben bedarf.⁶² Dies entspricht in der Normstruktur der datenschutzrechtlichen Norm des § 28a BDSG, wonach eine Weitergabe von Beitreibungsdaten an die Schufa nur zulässig sein kann, wenn zwei Mahnschreiben erfolgt sind, dem Schuldner eine Frist von 4 Wochen eingeräumt ist und für ihn erkennbar ist, dass er einen solchen Schritt durch Bestreiten der Forderung abwenden kann.⁶³ Insofern handelt es sich hierbei um eine plausible Form der Entschleunigung, die im Übrigen auch durch Grundsätze der Verhältnismäßigkeit geboten ist. Im Durchschnitt der untersuchten

⁵⁶ zB BGHZ 127, 348, 350 und BGH NJW 2012, 919 Rn 20.

⁵⁷ BGH NJW 2011, 296 Rn 9; ebenso BGH NZM 2012, 607 und LG Gießen NJW-RR 2010, 810.

⁵⁸ so aber BGH NJW 2011, 3657 Rn 20.

⁵⁹ eindeutig Schmidt-Kessel in Prütting/Wegen/Weinreich, BGB 12. Aufl. 2017 § 280 Rn 28; ähnlich die Betonung der Schadensminderungspflicht bei MK-BGB/Ernst 7. Aufl., § 286 Rn. 160, ebenso in der Rechtsprechung BGH NJW 2011, 296.

⁶⁰ BGH NJW 2012, 2194 Rn. 8.

⁶¹ Seitz/Vollkommer, Inkasso-Handbuch 4. Aufl. 2015, Kap. 22 Rn. 23.

⁶² Göbel NJW 2016, 3332, 3333.

⁶³ BGH NJW 2015, 3508= VuR 2016, 68.

Forderungen wurden weniger als 100 Euro verlangt (bei den BDIU-Akten 37,2 Prozent unter 100 Euro, weitere 38,2 Prozent unter 500 Euro, so dass lediglich knapp 24 Prozent überhaupt höher als 500 Euro lagen), so dass bereits mit dem ersten Tätigwerden des Inkassounternehmens häufig Kosten geltend gemacht worden, die der Hauptforderung weitgehend entsprachen bzw. ihr nahe kamen. Das ist für die Gruppe der Verbraucher ein „ungewöhnlich hoher Schaden“, so dass eine solche verbraucherrechtliche Modifikation von § 254 Abs. 2 BGB geboten ist.⁶⁴

Empfehlung:

Es wird daher vorgeschlagen, dass in § 4 RDGEG in einen neuen Absatz 6 eingefügt wird, dass eine Erstattung von Kosten für die Beauftragung und das Tätigwerden eines Inkassounternehmens von einem Unternehmen gegenüber einem Verbraucher erst verlangt werden kann, wenn nach Verzugsbeginn der Schuldner mit zwei Schreiben gemahnt und auf die Einschaltung eines Inkassounternehmens und die damit verbundenen möglichen Kosten hingewiesen worden ist.⁶⁵

4.3.2.2 Verbraucherrechtliche Obliegenheit zur vorrangigen Beauftragung eines Schreibens einfacher Art

In der zweiten Alternative von § 254 Abs. 2 S. 1 BGB hat der Gläubiger den Schaden abzuwenden oder zu mindern. Das LG Hamburg⁶⁶ hatte im Jahr 2014 entschieden, dass ein Gläubiger seinen Auftrag an einen Rechtsanwalt zunächst auf ein Schreiben einfacher Art zu beschränken hat, für das eine 0,3-Gebühr anfällt – Nr. 2301 VV RVG. Diese Entscheidung ist vom BGH aufgehoben worden,⁶⁷ da damit die Anforderungen an den Gläubiger zu hoch angesetzt waren. Es ging um eine Forderung aus einem KFZ-Reparaturvertrag; die Versicherung des KFZ-Besitzers hatte nicht den vollständigen Betrag erstattet. Der IX. Senat beschränkte seine Aussagen auf die Fallgestaltung, in der der Schuldner bisher keine Einwendungen erhoben und auch keine Verhandlungsbereitschaft zu erkennen gegeben hatte. Wenn der Grund für die Nichtzahlung für den Gläubiger im Dunkeln sei, dürfe er in jedem Fall eine rechtliche Beratung für erforderlich und zweckmäßig halten, die sich zunächst mit dem weiteren Vorgehen zu befassen habe. Eine solche Zweckmäßigkeitsberatung könne nicht von der 0,3-Gebühr erfasst werden. Für den in der Regel nicht rechtskundigen Gläubiger sei diese Beratung jedoch wichtig und er überblicke nicht das anwaltliche Gebührenrecht und die Möglichkeiten der Beschränkung auf Nr. 2301 VV RVG. Fälle, in denen Gläubiger auf eine solche Beratung nicht angewiesen seien, behandelte der BGH als Ausnahmefälle, für die das Erstattungsrecht nicht generell zu modifizieren sei. Weiter hob er hervor, dass nicht festgestellt worden war, dass die Werkstatt auf eine Beratung über sinnvolle Möglichkeiten des weiteren Vorgehens nicht angewiesen sei.

In der Literatur wird geltend gemacht, dass diese Entscheidung auch auf Inkassounternehmen uneingeschränkt zu übertragen sei.⁶⁸ Dem ist zu widersprechen; es handelt sich nicht um eine Grundsatzentscheidung, wie Kleine-Cosack meint.⁶⁹ Für den Senat stand im Vordergrund, dass der nicht rechtskundige Gläubiger eine rechtliche Beratung für erforderlich und

⁶⁴ So auch AG Idstein 24.6.2015 – 30 C 71/15.

⁶⁵ So auch Seitz/Vollkommer, Inkasso-Handbuch 4. Aufl. 2015, Kap. 22 Rn. 23.

⁶⁶ LG Hamburg 12.11.2014 – 332 S 11/14.

⁶⁷ BGH NJW 2015, 3793.

⁶⁸ Göbel NJW 2016, 3332, 3334.

⁶⁹ Kleine-Cosack AnwBl 2016, 802, 808.

zweckmäßig halten dürfe, die sich zunächst mit dem weiteren Vorgehen zu befassen habe. Eine solche Beratung erfolgt jedoch vor allem im Geschäft des Masseninkassos⁷⁰ nicht. Das Geschäftsmodell des Masseninkassos ist gerade nicht auf eine einzelfallorientierte Beratung ausgelegt. Die jeweils den Auftrag veranlassenden Unternehmen, z.B. die Versorgungs- und Telekommunikationsunternehmen, bedürfen dieser Beratung nicht und streben sie auch typischerweise nicht an. Für diese Fallgruppe ist daher § 254 Abs. 2 S. 1 Alt. 2 BGB für die Schuldbeitreibung in einer weiteren Variante in § 4 Abs. 6 RDGEG verbraucherrechtlich zu konkretisieren:

Empfehlung:

§ 4 Abs. 6 RDGEG ist wie folgt zu konkretisieren:

„Wenn ein Unternehmen als Gläubiger gegenüber einem Verbraucher erstattungsfähige Inkassokosten geltend macht, dann ist zunächst eine Gebühr nach Nr. 2301 VV RVG zu erstatten.“

Eine solche Obergrenze ist auch systemgerecht; sie entspricht der Obergrenze bei der Beantragung eines Mahnbescheids § 4 Abs. 4 S. 2 RDGEG, wonach die Inkassounternehmen insoweit die Mahngebühren im Rahmen der Titulierung auf 25 € zu beschränken haben. Mit dieser Beschränkung hat sich der Gesetzgeber für eine deutliche Differenzierung zwischen Gebühren für Inkassounternehmen und Gebühren für eine Beauftragung eines Rechtsanwalts entschieden. Auch wenn der Gebührenrahmen von Nr. 2300 VV RVG für beide eröffnet ist, ergibt sich daraus keine automatische Gleichstellung beider Dienstleister, sofern beide unterschiedliche Dienstleistungen erbringen. In der Entscheidung des BGH⁷¹ ist ausdrücklich auf die Bedeutung der rechtlichen Zweckmäßigkeitsberatung eingegangen worden, die nicht zum typischen Inhalt eines Inkassoauftrags gehört. Insoweit ist auch für die zweite Alternative des § 254 Abs. 2 BGB eine entsprechende Differenzierung geboten. Sie schließt nicht aus, dass der Gläubiger, der eine rechtliche Zweckmäßigkeitsberatung benötigt, wie er auf das Schweigen des Schuldners reagieren soll, einen Rechtsanwalt mit einer solchen Beratung beauftragt oder einem Inkassounternehmen weitere Aufgaben überträgt, die eine Gebühr nach Nr. 2300 VV RVG rechtfertigen.

4.3.2.3 Keine Erstattung von Inkassokosten bei Einwendungen des Schuldners

Eine weitere, ebenfalls überwiegend aus § 254 BGB abgeleitete Einschränkung ergibt sich daraus, dass die Einschaltung eines Inkassodienstleisters nicht erforderlich ist, wenn der Schuldner Einwendungen geltend gemacht hat, er die Forderung folglich bestreitet. Hier kann im Einzelfall die Einschaltung anwaltlicher Dienstleistung erforderlich sein; die Entkräftung von materiellen Einwendungen gehört nicht zu den finanziell absetzbaren Aufgaben von Inkassodienstleistern. Dieser Grundsatz ist allgemein anerkannt⁷²; in der Aktenauswertung kamen solche Fälle nicht häufig vor, waren aber auch nicht zu übersehen (Tabelle 6 – 3,9 Prozent). Daher wird empfohlen, dass auch dieser Grundsatz in einem neu zu schaffenden § 4 Abs. 7 RDGEG kodifiziert wird.

Empfehlung:

⁷⁰ Im weiteren Verlauf der rechtspolitischen Diskussion ist zu erörtern, ob die Empfehlung zu § 4 Abs. 6 RDGEG auf Fälle des Masseninkasso zu beschränken ist oder ob in Anlehnung an die Rechtsprechung nach dem Grad der Geschäftsgewandtheit zu differenzieren ist.

⁷¹ BGH NJW 2015, 3793.

⁷² Palandt/Grüneberg, 76. Aufl. 2017 § 286 BGB Rn. 46.

Es wird empfohlen, in § 4 RDGEG einen neuen Absatz 7 einzufügen: „Wenn ein Verbraucher als Schuldner Einwendungen gegen die Forderung erhoben hat, kann ein Unternehmen als Gläubiger, das ein Inkassounternehmen beauftragt hat, keinen Ersatz der ihm entstandenen Inkassokosten verlangen.“

4.3.2.4 Erstattungspflichtiger Doppelauftrag?

Auf die Frage an die Schuldnerberatungsstellen, welche Tätigkeiten am problematischsten sind, gab es im Text nach Tabelle 100 eine eindeutige Tendenz. 90,1 Prozent aller Schuldnerberatungsstellen nannten die doppelte Gebührenberechnung als größtes Problem und 84,4 Prozent aller Beratungsstellen eine Vielzahl von Telefonanrufen.

In der Analyse der Akten von Schuldnerberatungsstellen konnte dieses Bild verifiziert werden:

Tabelle 7 Bekannte Tätigkeiten der Inkassounternehmen (Aktenauswertung bei den Schuldnerberatungsstellen, siehe Abschnitt 5.7.4)

Tätigkeiten von Inkassounternehmen	Prozentualer Anteil	Absolute Häufigkeit
kurzfristige Beauftragung ohne Gläubigermahnung	15,7%	32
Doppelte Gebührenberechnung	14,7%	30
Gebührenberechnung von Inkassounternehmen trotz vorherigen Bestreitens der Forderung durch den Schuldner	3,9%	8
Berechnung von Inkassogebühren nach Forderungskauf	2,5%	5
Sonstiges	6,9%	14

Die Fälle in der Aktenauswertung der Schuldnerberatungsstellen waren dadurch gekennzeichnet, dass in aller Regel in einem kurzen Abstand auf ein Inkassoschreiben, das nicht beantwortet wurde, ein inhaltlich weitgehend identisches Anwaltsschreiben folgte. Es ging also nicht um Fälle, in denen der Schuldner Einwendungen erhoben hatte, die entkräftet oder mit einer Klage beantwortet werden sollten. Mit diesem Verhaltensmuster, das – wie die ausgewerteten Daten der Aktenauswertung zeigen (5.7.4) – nicht von allen Inkassounternehmen praktiziert wird, ist auch zu erklären, dass die Deckelung der Titulierungsgebühren in § 4 Abs. 4 S. 2 RDGEG bisher weitgehend ins Leere geht. Wenn diese Deckelung jedoch effektiv werden soll, dann ist bei der Erstattungspflicht des Doppelauftrags anzusetzen.⁷³ Es ist daher nicht überraschend, dass diese Position inzwischen in der Gerichtspraxis Gehör gefunden hat. So hat das AG Coburg in einem Fall eines bekannten Inkassounternehmens, das auch in der Aktenauswertung bei den Schuldnerberatungsstellen regelmäßig mit einem „Doppelauftrag“ auffindbar war, die Titulierung der doppelten Gebühren abgelehnt:

„Nach erfolgloser Tätigkeit des zuerst beauftragten Inkassodienstleisters hätte dieser ohne weiteres die Ansprüche der Antragstellerin im gerichtlichen Mahnverfahren geltend machen können (vgl. § 79 Abs. 2 S. 1 Nr. 4 ZPO).“⁷⁴

⁷³ vgl. Jaeckle VuR 2016, 60, 62.

⁷⁴ AG Coburg ZVI 2016, 431 = NJW 2016, 3107, dazu ausführlich Zimmermann ZVI 2016, 421 ff.

Kleine-Cosack wandte ein, dass es dem Gläubiger frei stehen müsse, mit der Beauftragung eines Rechtsanwalts eine „intensivierte Beitreibungsstrategie“ gegen den schweigenden Schuldner zu verfolgen.⁷⁵ Ähnlich beruft sich Goebel auf die höhere Autorität anwaltlichen Auftretens.⁷⁶ Das überzeugt die Mahngerichte zunehmend weniger. Anschaulich hat das AG Aschersleben seine Position korrigiert und akzeptiert die Festsetzung von Doppelaufträgen im typisierten Mahnverfahren nicht; es stehe dem Gläubiger frei, eine Ausnahmesituation im Einzelfall geltend zu machen.⁷⁷ Mit der Erfahrung der örtlichen Rechtspraxis wandte das AG Mayen zum Doppelauftrag ausführlich ein:

„Denn es ist auch bei einem – wie hier – die geltend gemachte Forderung nicht bestreitenden, sondern schlicht untätig bleibenden Schuldner nicht ersichtlich, dass er sich, nachdem ein Inkassobüro vergeblich versucht hat, die Forderung einzuziehen, nunmehr aufgrund gleichartiger außergerichtlicher Bemühungen eines Rechtsanwalts zur freiwilligen Erfüllung des Anspruchs bereitfinden wird. Für eine derartige doppelte Verursachung außergerichtlicher Rechtsverfolgungskosten ist aus Gründen der Schadensminderungspflicht des Gläubigers gem. § 254 BGB der Schuldner grundsätzlich nicht haftbar, soweit nicht Gründe vorliegen, die ausnahmsweise die Erstattung von Inkassokosten neben außergerichtlichen Rechtsanwaltskosten rechtfertigen.“⁷⁸

Damit sind wesentliche empirische Argumente genannt. In der Aktenauswertung hat das Auftreten des Anwaltsbüros nicht zu real höheren außergerichtlichen Einigungen geführt. Es ist daher unter dem Gesichtspunkt von § 254 Abs. 2 S. 1 Alt. 2 BGB nicht erkennbar, warum von der durch die Gesetzgebung ausdrücklich eröffneten kostengünstigen Titulierung durch das Inkassounternehmen kein Gebrauch gemacht werden soll. Wiederum ist dies als der Regelfall für die Kostenerstattung in § 4 Abs. 4 RDGEG in einem dritten Satz festzuhalten.

Empfehlung:

„In § 4 Abs. 4 RDGEG ist festzuhalten, dass ein Unternehmen, das als Gläubiger eines Verbrauchers ein Inkassounternehmen beauftragt hat, nur die Titulierungskosten eines Inkassounternehmens verlangen kann, es sei denn, dass das Unternehmen die Beauftragung eines Rechtsanwalts für erforderlich halten durfte.“

Ebenso ist dort festzuhalten, dass ein Unternehmen, das als Gläubiger eines Verbrauchers ein Inkassounternehmen beauftragt hat, zusätzliche Kosten einer Beauftragung eines Rechtsanwaltes nur verlangen kann, wenn diesem zusätzliche Aufgaben übertragen werden.“

Hier sind wiederum die Fälle auszunehmen, in denen materielle Einwendungen erhoben sind. Hier gelten andere Regeln, wie die Gesetzgebung bereits in § 28 a BDSG anerkannt hat. Eine weitere Fallgruppe, bei der eine entsprechende Grenzziehung geboten ist, ist von fast allen Schuldnerberatungsstellen hervorgehoben worden. Es handelt sich um die Übertragung von Inkassotätigkeiten, für die eine Gebühr angefallen ist, auf ein – in aller Regel mit dem Unternehmen verbundenes – Anwaltsbüro, das wiederum für eine weitere Mahnung eine entsprechende Vergütung nach Nr. 2300 VV RVG ansetzt. Eine solche Verdoppelung der Gebühren ist nicht statthaft. Sofern ein Gläubiger das Mandat zur Beitreibung vom Inkassounternehmen abzieht und auf ein Rechtsanwaltsbüro überträgt, kann dies nicht dazu

⁷⁵ Kleine-Cosack AnwBl 2016, 802, 806.

⁷⁶ Goebel NJW 2016, 3332, 3335.

⁷⁷ AG Aschersleben 27.2.2017 – 16 – 1493973-02 und 21.3.2017 – 16 – 1493973-02 –B, bestätigt im obiter dictum durch LG Magdeburg 25.4.2017 – 10 T 194/17, Rn 5, alle Beschlüsse dokumentiert bei juris.

⁷⁸ AG Mayen ZVI 2016, 430.

führen, dass eine weitere Gebühr entsteht, solange nicht eine spezifisch anwaltliche Tätigkeit, wie z.B. Auseinandersetzung mit Einwendungen des Schuldners erfolgt. Wiederum wird dies durch die Kategorie der Rechtfertigung dieser Gebühren gesteuert.

4.3.2.5 Begrenzung der Erstattungspflicht sonstiger Kosten

Nach der ständigen Rechtsprechung des BGH sowie der überwiegenden Ansicht der Literatur ist die Erstattung nach § 286 BGB weiter daran zu messen, dass der Gläubiger keinen Ersatz von Kosten für zumutbare Eigenbemühungen verlangen kann. Übliche Bemühungen des Gläubigers um die Einziehung einer Forderung zählen zu seinem eigenen Pflichtenkreis und sind daher nicht ersatzfähig.⁷⁹ Konkretisierend gehen einige Gerichte⁸⁰ davon aus, dass professionell agierende Gläubiger wie z.B. Energiedienstleister und gewerbliche Vermieter gehalten sind, die Forderungsbeitreibung selbst zu organisieren. Für diesen Personenkreis ist es nicht erforderlich, sich eines speziellen Inkassodienstleisters zu bedienen. Die Konkretisierung dieses Personenkreises dürfte derzeit am ehesten zielgenau durch die örtliche Judikatur in Umsetzung der BGH – Rechtsprechung erfolgen.

Als ein weiteres markantes Beispiel für die Abwälzung zumutbarer Eigenbemühungen wird in der Rechtsprechung die Einholung einer Bonitätsauskunft qualifiziert.⁸¹ Dieser Grundsatz gilt für alle Gläubiger; seine Einhaltung konnte in einer relevanten Zahl von Fällen nicht festgestellt werden (bei der Aktenauswertung der BDIU-Akten kamen in 31 Prozent der untersuchten Akten die in Tabelle 8 aufgezählten Kosten vor). Auch hier ist eine verbraucherrechtliche Differenzierung geboten.

Tabelle 8 Kosten, die in mehr als 5% der Fälle erhoben werden (Schuldnerberatungsstellen)

Kostengrund	Prozentualer Anteil
Bonitätsauskunft	72,9%
Identitätsfeststellung/Rufnummernermittlung	40,6%
Wohnsitzermittlung (ohne Anlass)	75,5%
Wohnsitzermittlung (auch wenn bekannt verzogen)	49,5%
Extrakosten für Telefoninkasso	21,4%
Extrakosten für einzelne Mahnschreiben	59,4%
Entgelt für Datenerfassung	6,3%
Entgelt für Datenspeicherung	4,2%
Reaktivierungsgebühr	7,8%
Entgelt für Kontoführung	86,5%

⁷⁹ BGHZ 66, 112; Seitz/Vollkommer, Kap. 23 Rn.22 mwN.

⁸⁰ AG Dortmund MDR 2012, 1220; AG Bremen VuR 2015, 316; LG Berlin VuR 2017, 116; vgl. AG Dortmund 29.7.2016 – 416 C 4300/16.

⁸¹ LG Berlin VuR 2017, 116; vgl. auch AG Lemgo 15.2.2017 – 19 C 565/16.

Tabelle 9 Sonstige Kosten, die in mehr als 5% der Fälle erhoben werden (Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen)

Kostenposten	Prozentualer Anteil
Bonitätsauskunft	46,2%
Identitätsfeststellung/Rufnummernermittlung	53,8%
Wohnsitzermittlung (ohne Anlass)	84,6%
Wohnsitzermittlung (auch wenn bekannt verzogen)	46,2%
Telefoninkasso	30,8%
einzelne Mahnschreiben	61,5%
Entgelt für Datenerfassung	7,7%
Entgelt für Datenspeicherung	7,7%
Reaktivierungsgebühr	15,4%
Entgelt für Kontoführung	76,9%

Tabelle 10 Sonstige Kosten die durch die IU verlangt werden (Aktenauswertung bei den Schuldnerberatungsstellen)

Sonstige Kosten	Prozentualer Anteil	Absolute Häufigkeit
Kosten für Bonitätsauskünfte	10,3%	21
Kosten für Identitätsfeststellung/Rufnummernermittlung	2,5%	5
Kosten für Wohnsitzermittlung (ohne Anlass)	8,8%	18
Kosten für Wohnsitzermittlung (auch wenn bekannt verzogen)	1,0%	2
Extrakosten für Telefoninkasso	1,0%	2
Extrakosten für einzelne Mahnschreiben	2,5%	5
Entgelte für Kontoführung	6,9%	14

Die Empirie zeigt die beachtliche Fantasie bei der Erhebung zusätzlicher Gebühren. Das widerspricht jedoch der Berechtigung des Inkassounternehmens, eine typisierte Vergütung entsprechend Nr. 2300 VV RVG zu verlangen. Diese Typisierung soll für Inkassounternehmen das Ende des „Vergütungserfindungsrechts“ sein.⁸² Insoweit hat die Gesetzgebung von bekannten Mustern aus dem Recht des Verbraucherkredits Gebrauch gemacht, die bei der Wahl pauschaler Zinssätze dem Gläubiger verwehrt hatte, zusätzliche Mahngebühren und ähnliche Gebühren zu verlangen.⁸³ Auch dies ist in § 4 RDGEG ausdrücklich zu kodifizieren.

⁸² so anschaulich Seitz/Vollkommer Kap. 24 Rn. 10.

⁸³ BGH NJW 1988, 1971; Palandt/Grüneberg § 288 Rn. 13.

Empfehlung:

„Mit der Vergütung entsprechend Nr. 2300 VV RVG in § 4 RDGEG soll auch die Erstattung weiterer Kosten abgegolten sein.“

4.3.2.6 Konzerninkasso?

Als weitere Fallgruppe ist die Kategorie des sogenannten „Konzerninkassos“ zu erörtern. In der klassischen Form handelt es sich um die Ausgliederung der bisherigen internen Mahnabteilung auf ein Inkassounternehmen, das als verbundenes Unternehmen ebenfalls dem Gläubiger zuzuordnen ist. Mit dieser gesellschaftsrechtlichen Gestaltungsform darf jedoch die Obliegenheit der zumutbaren Eigenbemühungen nicht unterlaufen werden. Es ist daher geboten, dass einer solchen Abwälzung Grenzen gezogen werden. In der Gerichtspraxis ist zu beobachten, dass solche Grenzen vor allem Versorgungsunternehmen, bestimmten Wohnungsbaugesellschaften und vergleichbaren Dienstleistern gezogen werden,⁸⁴ weil dadurch die Rechtsprechung zu § 254 Abs. 2 BGB unterlaufen werde. In der Analyse sowohl der Akten der Schuldnerberatungsstellen als auch der vom BDIU zugelieferten Akten konnten allerdings dazu keine hinreichend verwertbaren Daten festgestellt werden, weil die Unternehmensverbindung in der Regel nicht offengelegt wird. Es ist daher anzunehmen, dass eine örtliche Gerichtspraxis nur erfolgt, wenn die Zusammenhänge sichtbar sind. Dies spricht dafür, dass diese Fallgruppe auf verbundene Unternehmen nach §§ 15 ff AktG zu begrenzen ist, weil damit ein einfaches und praktikables Kriterium genannt ist, das gerade der örtlichen Gerichtspraxis gut zugänglich ist. Professionell agierende Gläubiger wie z.B. Energiedienstleister und gewerbliche Vermieter sind gehalten, die Forderungsbeitreibung selbst zu organisieren, wie oben ausgeführt. Für diesen Personenkreis ist es nicht erforderlich, sich eines speziellen Inkassodienstleisters zu bedienen. Sie können ihre Obliegenheit zur nichtabwälbaren Selbstorganisation nicht dadurch unterlaufen, dass sie diese Aufgabe einem anderen Konzernunternehmen übertragen oder ein solches gründen und anschließend die Inkassokosten den Schuldnern in Rechnung stellen. Daher ist folgende Empfehlung auszusprechen:

Empfehlung:

Unternehmen, von denen die Forderungsbeitreibung als zumutbare Eigenbemühung verlangt werden kann, können diese Obliegenheit nicht dadurch vermeiden, dass sie die Kosten der Übertragung dieser Inkassoleistung auf ein verbundenes Unternehmen iSd §§ 15 ff AktG den Schuldner in Rechnung stellen.

4.3.2.7 § 4 RDGEG als Verbraucherschutzgesetz

Zusammenfassend zeigt sich, dass eine verbraucherrechtliche Betrachtung zu relativ trennscharfen Kategorien kommen kann, so dass mit Hilfe der in diesem Abschnitt genannten Empfehlungen § 4 RDGEG präzisiert werden kann. Damit kann weiter § 4 RDGEG als Verbraucherschutzgesetz qualifiziert und in § 2 Abs. 2 UKlaG integriert werden.

Empfehlung:

⁸⁴ AG Bremen VuR 2015, 316; AG Dortmund MDR 2012, 1220; vgl. Jaeckle VuR 2016, 60; grundlegende Kritik bei Michalski ZIP 1994, 1501

In § 2 Abs. 2 UKlaG ist als Verbraucherschutzgesetz auch § 4 RDGEG aufzuführen.

4.4 Beitreibungsmethoden

In Frage 3.4 wurden die Schuldnerberatungsstellen gefragt, ob ihnen die Verhaltensweisen von Inkassounternehmen, die in Tabelle 11 abgebildet sind, bekannt sind und wie häufig diese auftreten.⁸⁵ Besonders auffällig ist dabei, dass alle Drohmöglichkeiten in der Mehrzahl gelegentlich oder sogar häufig vorkommen. Vor allem das Androhen von Vollstreckungsmaßnahmen, dass von 95 Prozent der Beratungsstellen häufig beobachtet wird, scheint zum festen Vorgehen von Inkassounternehmen zu gehören. Besonders bedenklich scheint dabei, dass ein Drittel aller Schuldnerberatungsstellen es häufig beobachtet, dass Schuldnern Haft durch die Inkassounternehmen angedroht wird ohne darauf einzugehen, welche Voraussetzungen dazu vorliegen müssen.

Tabelle 11 Drohung der Inkassounternehmen mit...(Schuldnerberatungsstellen)

	Offenlegung u. Weiterleiten von Daten	Strafanzei- ge	Vollstreckungsma- ßnahmen	Vollstreckungs- maßnahmen ohne titulierte Forderung	Haft ohne Erläuterun- g ⁸⁶
Nie	4,2%	2,1%	0,0%	0,0%	2,1%
Selten	14,1%	25,0%	0,0%	5,7%	14,1%
Gelegentlich	22,9%	53,6%	2,6%	27,6%	46,4%
Häufig	54,2%	16,1%	95,3%	64,6%	35,4%
Keine Angabe	4,7%	3,1%	2,1%	2,1%	2,1%

Auch bei den durch den BDIU zugelieferten Akten konnte bei 38,4 Prozent mindestens eine der Drohmöglichkeiten festgestellt werden.

Ein Schwerpunkt in der Begründung des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken war der Verbraucherschutz gegen „unangemessene Beitreibungsmethoden“. ⁸⁷ Die Bundesregierung berief sich in diesem Zusammenhang auf die Untersuchungen der Verbraucherverbände, die entsprechende Verbraucherbeschwerden ausgewertet hatten. Vier Jahre später zeigt unsere Untersuchung eine beachtliche empirische Kontinuität. Neben den Beschwerden der Schuldner bei den Verbraucherzentralen und den Aufsichtsbehörden über die Höhe der Inkassokosten wird weiter thematisiert, dass aus Sicht der Betroffenen unzulässiger Druck ausgeübt würde. Vor allem drei Fallgruppen spielen eine große Rolle: die Weitergabe von Schuldnerdaten an Auskunftsteile, vor allem die Schufa, die pauschale Drohung mit Strafanzeigen sowie die Drohung mit Vollstreckungsmaßnahmen, auch wenn noch kein Titel erwirkt worden ist. Der im Rahmen der Forderungsbeitreibung nicht selten anzutreffende Hinweis auf die Datenweitergabe an die Schufa ist bereits Gegenstand einer wichtigen höchststrichterlichen Entscheidung, nämlich des Urteils des I. Zivilsenats des BGH vom 19.03.2015.⁸⁸ In diesem Fall wurde das Schreiben des Inkassounternehmens als eine unseriöse Geschäftspraxis qualifiziert, die mit § 4 UWG (2008) nicht vereinbar sei. Inzwischen

⁸⁶ Erläuterungen meint hier: welche Voraussetzung müssen für eine Inhaftierung vorliegen.

⁸⁷ BT-Drs. 17/13057, S. 9.

⁸⁸ BGH, 19.03.2015 – I ZR 157/13, NJW 2015, 3508 = VuR 2016, 68.

ist durch das UWG 2015 eine Präzisierung erfolgt, die vor allem durch die neu eingefügte Norm des § 4a UWG zum Ausdruck gekommen ist.⁸⁹

Die Bedeutung dieser neuen Normen wird deutlich, wenn sie in einen größeren Zusammenhang gestellt werden. Sie dienen der Umsetzung der RL 2005/29/EG zu unlauteren Geschäftspraktiken, die in der Literatur auch zum Umfeld des 2013 erlassenen Gesetzes gerechnet werden.⁹⁰ Diese Richtlinie betrifft ausschließlich das Verhältnis von Unternehmen und Verbrauchern und hat damit einen spezifischen Schutzzweck, der sich auf die wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher bezieht und der sich daher vom klassischen UWG deutlich unterscheidet.

Besonders deutlich wird der Unterschied zum klassischen Recht des UWG, wenn die zentrale Definition der geschäftlichen Handlung in § 2 Abs. 1 Nr. 1 UWG herangezogen wird. Diese Handlung betrifft jedes Verhalten einer Person zugunsten des eigenen oder eines fremden Unternehmens vor, bei und nach einem Geschäftsabschluss. Das ist eine klare Korrektur des früheren UWG, dessen Wettbewerbshandlung in aller Regel mit dem Geschäftsabschluss beendet war.⁹¹ Auch im klassischen Wettbewerbsrecht stellte sich natürlich das Problem, dass unlautere Handlungen mit diesem zeitlichen Kriterium schwer einzugrenzen und zu bewältigen waren. Der BGH fand daher Argumentationshilfen, wann und wie ein Verhalten nach Vertragsschluss auf die Förderung künftiger Verträge gerichtet sein könne, so dass auch eine Kontostandsauskunft⁹² sowie ein irreführender Kontoauszug⁹³ in den Anwendungsbereich des UWG integriert werden konnten.

Dies waren jedoch argumentativ komplexe Umwege; mit der RL 2005/29/EG und ihrer Umsetzung in das deutsche Recht konnte diese Beschränkung korrigiert werden. Jetzt ist es auch möglich, Verhalten eines Unternehmers nach Vertragsschluss einer Kontrolle zu unterziehen, wenn es sich um eine unlautere Geschäftspraktik handelte. Dieser wichtige Zentralbegriff des neuen Lauterkeitsrechts ist wiederum aus dem Unionsrecht entnommen und bezieht sich auf Verhaltensweisen, mit denen auf Verbraucher eingewirkt und unangemessener Druck ausgeübt werden soll.

Diese Fallgruppen spielen eine wesentliche Rolle in Art. 8 und Art. 9 der RL, die zunächst durch § 4 UWG 2008 umgesetzt worden sind. Nach der Ankündigung eines Vertragsverletzungsverfahrens durch die Kommission und intensiver fachlicher Diskussion wurden diese beiden Artikel inzwischen durch die neue Norm des § 4a UWG präzisiert. Die aktuelle Umsetzung ist gekennzeichnet durch eine enge Anlehnung an den Sprachgebrauch der Richtlinie. Danach handelt unlauter, wer eine aggressive geschäftliche Handlung vornimmt, die geeignet ist, den Verbraucher zu einer geschäftlichen Entscheidung zu veranlassen, die dieser andernfalls nicht getroffen hätte. Eine geschäftliche Handlung wird als aggressiv definiert, wenn sie im konkreten Fall unter Berücksichtigung aller Umstände geeignet ist, die Entscheidungsfreiheit des Verbrauchers zu beeinträchtigen durch

- Belästigung,
- Nötigung einschließlich der Anwendung körperlichen Gewalt oder
- unzulässige Beeinflussung.

⁸⁹ Zur Neuregelung Köhler, NJW 2016, 593.

⁹⁰ Köhler NJW 2013, 3473

⁹¹ Köhler/Bornkamm, UWG 35. Aufl. 2017, § 2 Rn.70; Kohte VuR 2017, 403.

⁹² BGH GRUR 2002, 1093.

⁹³ BGH GRUR 2007, 805.

Diese Kategorien in § 4 a UWG sind richtlinienkonform auszulegen. Bereits in dem oben aufgeführten Urteil „Schufa-Hinweis“ hatte der I. Senat des BGH⁹⁴ eine solche richtlinienkonforme Auslegung als wesentlich zur Konkretisierung der Tatbestandsmerkmale angesehen. Er hatte den Begriff der Nötigung nicht in einem strafrechtlichen Sinn definiert; der Verbraucher, der auf einen Schufa-Hinweis zahlen solle, werde zu einem geschäftlichen Verhalten genötigt, denn die negative Eintragung im System der Schufa erweise sich für den typischen Verbraucher, um den es hier gehe, als ein empfindliches Übel.⁹⁵ Der Argumentationsgang des I. Senats ist gut nachvollziehbar. Das Schreiben mit dem Schufa-Hinweis ist aus der Perspektive typischer Verbraucher auszulegen. Für diese ist der Hinweis auf die beabsichtigte Übermittlung der Daten an die Schufa ein Übel, das ihnen Schwierigkeiten auf dem Kreditmarkt bei der Beantragung oder Abwicklung von Krediten vermitteln kann. Dadurch könnten sie veranlasst werden, Rechnungen zu zahlen, auch wenn ein Bestreiten der Forderung und eine Geltendmachung von Einwendungen beziehungsweise Einreden denkbar sind.

Eine Meldung an die Schufa kann legitimiert sein, wenn die Voraussetzungen des § 28a Abs. 1 Nr.4 BDSG vorliegen.⁹⁶ Der BGH⁹⁷ hat bestätigt, dass § 28a BDSG nach dem Sinn und Zweck dem Gläubiger kein Druckmittel an die Hand gibt. Die Vorschrift soll für den Verbraucher nicht nur die erforderliche Transparenz über die bevorstehende Datenübermittlung herstellen, sondern ihn auch an seine Obliegenheit erinnern, die Forderung zu bestreiten, wenn er sie für unbegründet hält, um eine Datenübermittlung zu verhindern.⁹⁸ In verschiedenen Schreiben von Inkassounternehmen – auch in Schreiben, die in Gerichtsverfahren vorgelegt worden sind – ist die Norm des § 28a BDSG genannt worden. Aus der Perspektive der Verbraucher wird der Zweck dieser Norm allerdings nicht immer deutlich. Die Norm wird in den Schreiben in aller Regel in einen Zusammenhang mit dem Erfordernis zügiger Zahlungen/Ratenzahlungen gestellt. Das kann jedoch zu einer unzulässigen Druckausübung führen, etwa dann, wenn der Betroffene vor der Meldung der Forderung an eine Auskunftstelle keine ausreichende Gelegenheit erhält, die Forderung zu begleichen oder das Bestehen der Forderung zu bestreiten, wie der BGH herausgearbeitet hat.⁹⁹ In einem aktuellen Beschluss des VI. Zivilsenats aus dem April 2016¹⁰⁰ hat der BGH bestätigt, dass § 28a BDSG nicht bezweckt, wirtschaftlichen Druck auf den Schuldner aufzubauen. In diesem noch wenig diskutierten Beschluss heißt es:

„Dass die Möglichkeit, eine Negativeintragung zu veranlassen oder eine bestehende Negativeintragung nicht zu widerrufen, faktisch dazu genutzt werden kann, Druck auf Schuldner aufzubauen, führt zu keiner anderen Beurteilung. Denn das Recht, aufgrund Einwilligung des Schuldners oder unter den Voraussetzungen des § 28a BDSG Negativeinträge an Wirtschaftsauskunfteien zu melden, bezweckt nicht, wirtschaftlichen Druck auf den Schuldner dadurch aufzubauen, dass er befürchten muss, Nachteile am Kreditmarkt zu erleiden, wenn er die Forderung, aufgrund derer die Einmeldung erfolgte, nicht begleicht (vgl. BGH, Urteil vom 19. März 2015 - I ZR 157/13, NJW 2015, 3508 Rn. 17; OLG Celle, WRP 2014, 350 Rn. 22 ff.; AG

⁹⁴ BGH 19.3.2015 – I ZR 157/13, VuR 2016, 67

⁹⁵ BGH NJW 2015, 3508, 3509, vgl. auch OLG Celle WRP 2014, 350; weiterführend zur unionsrechtlichen Dimension Köhler/Bornkamm UWG § 4a Rn. 1.92 sowie EuGH 20.7.2017 – C 357/16, VuR 2017, 423 (Gelvora).

⁹⁶ In der Neufassung des inzwischen verkündeten BDSG (BDSG I 2097 ff) soll das Schutzniveau des § 28a im künftigen § 31 BDSG erhalten werden – BT Drs. 18/11244; daher wird auf die Neuregelung in diesem Text nicht näher eingegangen.

⁹⁷ BGH 12.4.2016 – VI ZB 75/14, NJW-RR 2016, 1203

⁹⁸ BGH 12.4.2016 – VI ZB 75/14, NJW-RR 2016, 1203, 1204

⁹⁹ BGH 19.3.2015 – I ZR 157/13, VuR 2016, 67

¹⁰⁰ BGH 12.4.2016 – VI ZB 75/14, NJW-RR 2016, 1203

Leipzig, MMR 2010, 723, 724; Plath/Kamlah, BDSG, § 28a Rn. 32; Elgert, K&R 2013, 288, 291; Ressmann/Serr, NJOZ 2013, 481, 483 f. mwN; Triebe, jurisPR-WettbR 11/2015 Anm. 2; Schulte am Hülse/Appelt, NJW 2015, 3510, 3511). Auch die vom Gesetzgeber mit dem Gesetz zur Änderung des Bundesdatenschutzgesetzes vom 29. Juli 2009 (BGBl. I S. 2254) in § 28a Abs. 1 Satz 1 Nr. 4 lit. c BDSG eingeführte Unterrichtungspflicht beabsichtigt nicht, dem Gläubiger ein zusätzliches, außerprozessuales Druckmittel zur Forderungsdurchsetzung an die Hand zu geben (BGH, Urteil vom 19. März 2015 - I ZR 157/13, NJW 2015, 3508 Rn. 25; Bull, ZRP 2008, 233, 236; vgl. auch die Stellungnahme des Bundesrates, BT-Drucks. 16/10529, S. 24, sowie die Empfehlungen der Ausschüsse, BR-Drucks. 548/1/08, S. 9)..“

In dieser Entscheidung, auf deren datenschutzrechtliche Details hier nicht einzugehen ist, wird herausgearbeitet, dass es zu den unlauteren Geschäftspraktiken gehören kann, wenn auf Verbraucher Druck ausgeübt wird, in Rechnung gestellte Forderungen zu bezahlen und ihre möglichen Rechte nicht geltend zu machen. Ausreichend ist bereits ein unangemessener Druck. Es geht nicht mehr um die früheren Kategorien der Sittenwidrigkeit im klassischen UWG. Weiter ist zu beachten, dass es sich jetzt um einen Teil des Verbraucherrechts handelt, so dass der BGH zutreffend das Transparenzgebot heranzieht, um hinreichend konkrete Anforderungen an das Vorgehen und die Information des Gläubigers beziehungsweise des für ihn handelnden Inkassounternehmens zu formulieren. Es ist vielmehr deutlich zu machen, dass der Schuldner das Recht hat, vorhandene Einwendungen und Einreden geltend zu machen und dass in einem solchen Fall die Weitergabe der Daten unzulässig ist.¹⁰¹ Zugleich schließt sich damit der Kreis zu den o.g. Wertungen, wonach eine Abwälzung von Inkassokosten nicht statthaft ist, wenn der Schuldner die Forderung bestritten hat. Die Existenz der Forderung ist gerichtlich zu klären und nicht mit den typischen Zugriffsmethoden eines Inkassounternehmens zu bewältigen. Zugleich zeigt sich damit auch, dass die Anforderungen an den Verzugsschaden und seine Geltendmachung aus dem ersten Hauptteil inzwischen in das geltende wirtschaftliche Verbraucherrecht integriert sind beziehungsweise zu integrieren sind.

Mit der Bezugnahme auf § 4 a UWG und Art. 8 und 9 der RL 2005/29/EG lässt sich auch die nächste Fallgruppe, zu der noch geeignete Urteile fehlen, bewältigen. In dieser Fallgruppe geht es um eine andere Form der Druckausübung: Es werden Vollstreckungsmaßnahmen in einer Weise in Aussicht gestellt, dass der nicht näher über das Prozessrecht informierte Verbraucher zu der Vorstellung kommen kann, dass eine solche Vollstreckung direkt bevorsteht, wenn er nicht in der ihm gesetzten kurzen Frist (in der Regel zwei bis drei Wochen) seine Schuld beziehungsweise die nächste Rate bezahlt hat. Unzulässig sind vor allem die Fallgestaltungen, in denen ein Titel noch nicht erwirkt, oft noch nicht einmal beantragt ist, so dass im vorprozessualen Mahnwesen eine solche Drohung mit Vollstreckungsmaßnahmen als eine unzulässige Beeinflussung iSd § 4a S. 2 Nr. 3 UWG zu qualifizieren ist, die zu unterbinden ist.

Eine weitere Fallgruppe betrifft die Drohung mit Strafanzeigen. Wiederum wird diese Fallgruppe von den Beratungsstellen als eine verbreitete problematische Praxis berichtet. Bei der Aktenauswertung der durch den BDIU zur Verfügung gestellten Fälle fanden sich keine entsprechenden Drohungen, bei der Auswertung der Schuldnerberaterakten ein geringer Teil. Sie ist dadurch gekennzeichnet, dass pauschal und ohne Bezugnahme auf den konkreten Fall eine Strafanzeige in den Raum gestellt wird. In einem aktuellen Urteil des LG Düsseldorf vom 26.04.2017¹⁰² ist ein Inkassounternehmen zur Unterlassung verurteilt worden, das in seinen Mahnschreiben formularmäßig und auffällig mit den Überschriften „Eingehungsbetrug“ sowie „Vorsicht Betrugsverdacht“ operiert hatte und den Schuldnern mitteilte, dass dem Gläubiger

¹⁰¹ so schon OLG Celle, WRP 2014, 650.

¹⁰² LG Düsseldorf 26.4.2017 – 12 O 226/15, noch nicht veröffentlicht.

zu raten wäre, hier Strafantrag zu stellen, wenn die Schuld bzw. die Rate nicht in der kurzen Frist – im konkreten Fall 10 Tage – bezahlt werde. Kennzeichnend ist wiederum die Verknüpfung zwischen der Drohung mit einer pauschalen und unsubstantiierten Strafanzeige sowie der Aufforderung, kurzfristig einen Betrag bzw. eine Rate zu zahlen. Unproblematisch sah das LG Düsseldorf hierin die Drohung mit einem empfindlichen Übel, die die Entscheidungsfreiheit der Verbraucher einschränkt und diese zur Zahlung – und zusätzlich auch zu einem formularmäßigen Anerkenntnis! – veranlassen sollte. Das LG Düsseldorf konnte unproblematisch § 4a UWG anwenden, indem die Kategorien des Grundsatzurteils „Schufa-Hinweis“ auf diese Fallgruppe übertragen wurden.

In diesen Zusammenhang sind auch formularmäßige Anerkenntnisse zu stellen, die nicht nur mit § 307 BGB kollidieren können, sondern – wie auch im Fall des LG Düsseldorf – durch unangemessenen Druck erreicht werden können.

Eine weitere Fallgruppe betrifft die Ankündigung eines unangemeldeten Hausbesuchs ohne vorherige Bestellung oder Einwilligung des Schuldners. Auch diese Ankündigung, die natürlich abgewehrt werden könnte durch kurzfristige Zahlung bzw. kurzfristiges Anerkenntnis, ist als Drohung mit einem empfindlichen Übel zu qualifizieren, sodass im lauterkeitsrechtlichen Sinn von einer Fallgruppe „Drohung mit Hausbesuch“ auszugehen ist.

Empfehlung

Die hier zusammengetragenen und in unserer empirischen Untersuchung als typische Verhaltensweisen festgestellten Praktiken sind unproblematisch als unseriöse Geschäftspraktiken zu erfassen. Auch wenn sie in ersten Entscheidungen zutreffend § 4a UWG zugeordnet worden sind, besteht doch ein beachtliches Dunkelfeld. Dies spricht dafür, dass in § 4a UWG klarstellend die hier dargestellten Fallgruppen beispielhaft zu konkretisieren sind, sodass für den Rechtsverkehr sowie für die betroffenen Schuldner schneller erkennbar ist, dass solche Praktiken unlauter sind und vor allem mit den Möglichkeiten der Verbandsklage eingedämmt werden können.

Dies umfasst folgende drei Fallgruppen:

- unzulässige Drohung mit einem Eintrag bei der Schufa oder einer sonstigen Wirtschaftsauskunftei,
- unzulässige Drohung mit einer Strafanzeige oder
- unzulässige Drohung mit einem Hausbesuch.

4.5 Regelungen zur Verbesserung der Aufsicht über Inkassounternehmen (§§ 13a, 14 Nr. 3, 15b, 20 RDG):

Hier waren folgende Fragen zu untersuchen:

- Wie viele Beschwerden bei Aufsichtsbehörden über Inkassounternehmen gab es? Hat die Zahl der Beschwerden seit Inkrafttreten der Neuregelung zu- oder abgenommen?
- Gibt es bestimmte Schwerpunkte der Beschwerden?
- In welchem Umfang machten die Aufsichtsbehörden von ihren gesetzlichen Aufsichtsbefugnissen Gebrauch? Welche Aufsichtsmaßnahmen wurden ergriffen? Wie häufig erfolgte eine Abgabe an andere Behörden (Staatsanwaltschaften) und mit welchem Ergebnis? Wurden Bußgelder angedroht oder verhängt? Wenn ja, wie oft und in welcher Höhe?

- Sind nicht registrierte Inkassounternehmen in Deutschland aktiv? Wenn ja, in welchen Umfang und auf welche Weise (z.B. schriftlich, elektronisch, usw.)? Handelt es sich insoweit um ausländische oder in Deutschland ansässige Inkassounternehmen?
- Kommt es zu Problemen bei der Aufsicht über nicht registrierte oder ausländische Inkassounternehmen? Wenn ja, welcher Art?
- Werden im Bereich der Aufsicht weitere Regelungen für erforderlich erachtet/welche Schlussfolgerungen ergeben sich aus dem Befund?

Zudem sollen in die Evaluierung auch die Regelungen zur Aufsichtszuständigkeit einschließlich der Zuständigkeit für ausländische Inkassounternehmen einbezogen werden (§ 13 Absatz 1 Satz 1 und 2, § 15 Absatz 2 Satz 1, § 19 des Rechtsdienstleistungsgesetzes).

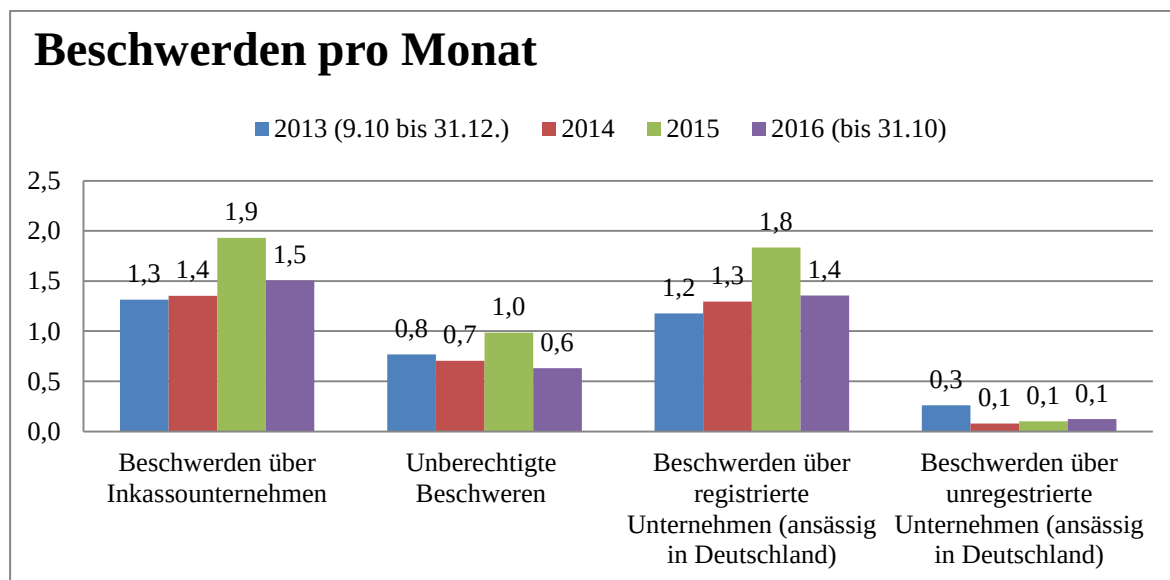
4.5.1 Aufsicht über Inkassounternehmen: Beschwerden, betroffene Inkassounternehmen und Aufsichtsmaßnahmen

4.5.2 Zahl der Beschwerden

Beschwerden über Inkassounternehmen haben im Allgemeinen seit 2013 zugenommen; im Jahr 2015 gab es verhältnismäßig die meisten Beschwerden mit 1,9 pro Monat und Aufsichtsstelle nach Befragung der Aufsichtsstellen (Abbildung 1). Im Jahr 2016 nahmen die Beschwerden zwar leicht auf 1,5 pro Monat ab, lagen jedoch deutlich über dem Niveau von 2013. Zuletzt war lediglich knapp ein Drittel der Beschwerden unberechtigt.

Die Abbildung 1 gibt – wiederholt – an, wie viele Beschwerden pro Monat anfallen (Fragen 2.1–2.4).¹⁰³

Abbildung 1 Anzahl der Beschwerden



¹⁰³ Da die Jahre 2013 und 2016 nicht komplett erfasst wurden, wurde bei der Darstellung der Beschwerdeentwicklung auf Monatsdaten zurückgegriffen. Dazu wurden die Anzahl der jeweils angegebenen Fälle der Aufsichtsstellen für 2013 durch 3 und für 2016 durch 10 dividiert, für die beiden vollständigen Jahre durch 12. Damit ist eine Vergleichbarkeit gewährleistet.

Die Angabe der Aufsichtsbehörden, dass zu wenige Beschwerden vorlägen, wird von den Angaben der Schuldnerberatungsstellen gestützt. 58 Prozent von ihnen haben noch keine Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde eingelegt (Frage 3.5). Bei den übrigen Schuldnerberatungsstellen (bis auf eine) kommt dies nur in 10 Prozent oder weniger der Fälle vor. Von 50 Schuldnerberatungsstellen, die den Ausgang der Beschwerden bewerten können, berichten 28 Prozent über einen positiven Ausgang, die deutliche Mehrheit von 72 Prozent jedoch von eher negativen Ergebnissen. Das könnte im Zusammenhang mit den ergriffenen Aufsichtsmaßnahmen liegen, die bei weitem nicht den Rahmen der Aufsichtsbefugnisse abdecken (siehe unten).

4.5.3 Schwerpunkte der Beschwerden

Der häufigste Gegenstand der Beschwerden sind unbekannte Forderungen, gefolgt von Kosten, die die Hauptforderung übersteigen, Drohungen. Unter dem hohen Anteil sonstiger Schwerpunkte gaben die Aufsichtsbehörden im Wesentlichen folgende Gegenstände an:

- fehlende Vollmachtsvorlage (3x genannt),
- Doppelbeauftragung von Inkassounternehmen und Rechtsanwalt (2x genannt),
- Verstoß gegen § 11a RDG (2x genannt),
- „Telefonterror“ beim Schuldner sowie Nichtreagieren des Inkassounternehmens auf Anrufe und Schreiben des Schuldners.

Die Schwerpunkte der Beschwerden bei den Aufsichtsstellen werden in den beiden folgenden Tabellen zusammengefasst.

Tabelle 12 Gegenstand der Beschwerden (I)

	Forderung unbekannt	"Inkassoüberfall"	Nicht registriertes Inkassounternehmen	Die Hauptforderung übersteigende Kosten	Berechnung unwirksamer Kosten
Nie	6,9%	27,6%	10,3%	13,8%	10,3%
Selten	13,8%	24,1%	48,3%	13,8%	20,7%
Gelegentlich	27,6%	6,9%	6,9%	24,1%	31,0%
Häufig	27,6%	0,0%	3,4%	20,7%	17,2%
Keine Angabe	24,1%	41,4%	31,0%	27,6%	20,7%

Tabelle 13 Gegenstand der Beschwerde (II)

	Inkassoverfahren trotz Schuldner-Insolvenz	Kurzfr. Wechsel von Inkassounternehmen und Erhöhung der Kosten	Drohungen	Sonstiges
Nie	37,9%	24,1%	17,2%	10,3%
Selten	13,8%	24,1%	17,2%	13,8%
Gelegentlich	10,3%	6,9%	34,5%	10,3%
Häufig	0,0%	10,3%	13,8%	17,2%
Keine Angabe	37,9%	34,5%	17,2%	48,3%

4.5.4 Aufsichtsmaßnahmen

Die Aufsichtsbehörden machen von ihren gesetzlichen Aufsichtsbefugnissen bei den ihnen vorliegenden Beschwerden sehr eingeschränkt Gebrauch. Die geringe Anzahl an Rückmeldungen insgesamt zu dieser Frage ist sehr hoch und liegt meist lediglich bei der Hälfte der Aufsichtsstellen. Die häufigste Aufsichtsmaßnahme nach der Befragung ist die Anordnung auf Abänderung bzw. das Unterlassen der konkreten Inkassomaßnahme. Dies geschieht in knapp sieben Prozent der Fälle häufig. Die einzige Aufsichtsmaßnahme von grundlegender Bedeutung ist der Widerruf der Registrierung, der gelegentlich, d.h., in 6,9 Prozent vorkam. Er kommt also insgesamt nur im Einzelfall vor und ist jedoch keine in der Aufsichtspraxis übliche Maßnahme, wofür die knapp 45 Prozent sprechen, die Registrierung selten oder nie zu widerrufen. In etwa 38 Prozent der Fälle werden keine oder selten Auflagen angeordnet.

Die schärfsten Aufsichtsmaßnahmen, wie die teilweise oder vollständige Betriebsuntersagung, die Androhung von Bußgeldern kommen praktisch nicht vor, nur in 3,4 Prozent der Fälle wurde damit selten gedroht. In keinem Fall wurde tatsächlich ein Bußgeld verhängt. Ausschließlich die Staatsanwaltschaft ist diejenige Behörde, an die die Aufsichtsbehörden die Angelegenheit abgeben. Andere Behörden wurden nicht benannt. Die Abgabe an die Staatsanwaltschaft, die im Zusammenhang mit Verhängung von Bußgeldern, zuständigkeitsbedingt erfolgt (siehe dazu oben unter 3.3), ist praktisch in geringem Maße relevant, da sieben Aufsichtsbehörden hiervon Gebrauch machen (Frage 6.7), und zwar bei Verdacht auf

- betrügerische Maßnahmen oder Nötigungen
- bei irreführenden Bezeichnungen oder Nichtregistrierungen
- prinzipiell von einer Aufsichtsbehörde bei Beteiligung eines ausländischen Inkassounternehmens.

Ergebnisse über den Ausgang der abgegebenen Verfahren liegen nicht vor.

An dieser Stelle wird die entsprechende Tabelle über die ergriffenen Aufsichtsmaßnahmen noch einmal wiedergegeben.

Tabelle 14 Maßnahmen, die durch die Aufsichtsstelle ergriffen wurden

	Wider- ruf der Registri- erung	Vollstän- dige oder teilweise Betriebs- unter- sagung	Anordn- ung von Auflagen	Einsicht in Bücher, Belege u. Schrift- stücke	Andro- hung von Bußgeld	Verhäng- ung von Bußgel- dern	Anordnung auf Abänderung/ Unterlass- en der Inkasso- maßnahme
Nie	6,9%	41,4%	27,6%	31,0%	37,9%	41,4%	20,7%
Selten	34,5%	3,4%	10,3%	10,3%	3,4%	0,0%	10,3%
Gelege- ntlich	6,9%	0,0%	3,4%	3,4%	3,4%	0,0%	6,9%
Häufig	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%	6,9%
Keine Angabe	51,7%	55,2%	55,2%	55,2%	55,2%	58,6%	55,2%

Die Prozentzahl ist auf die Gesamtzahl von 29 teilnehmenden Aufsichtsstellen gerechnet.

4.5.5 Tätigkeit nicht registrierter und ausländischer Inkassounternehmen

Nicht registrierte und ausländische Inkassounternehmen sind in Deutschland aktiv. Die Aktivitäten, die die Schuldnerberatungsstellen beobachten, sind im Allgemeinen noch auf Einzelfälle begrenzt.

Tabelle 15 Aktivitäten ausländischer und nicht registrierter Unternehmen (Schuldnerberatungsstellen)

	Aktivitäten ausländischer, registrierter Inkassounternehmen	Aktivitäten nicht registrierter, deutscher oder ausländischer Inkassounternehmen
Nein	10,4%	21,9%
Unter 5 %	84,9%	75,5%
Mehr als 10 %	3,6%	2,6%
Mehr als 20 %	1,0%	0,0%
Mehr als 30 %	0,0%	0,0%

Aufgrund des geringen Rücklaufs von Antworten der Aufsichtsbehörden auf die entsprechenden Fragen sind repräsentative Aussagen nicht möglich. Sie haben allenfalls explorativen Charakter. Beschwerden liegen bei zwei Aufsichtsbehörden vor über in Österreich und Liechtenstein registrierte Inkassounternehmen (Frage 2.3). Nicht registrierte Inkassounternehmen, die ihren Sitz im europäischen Ausland haben (zwei Aufsichtsstellen gaben fünf Beschwerdefälle für die Slowakei an und zwei für die Niederlande; zu einem Unternehmen aus Hongkong gab es seit 2014 jährlich eine Beschwerde), sind kaum von Beschwerden betroffen.

Die Hälfte der Aufsichtsbehörden konnte zur Vorgehensweise nicht registrierter Inkassounternehmen keine Aussagen treffen (Frage 2.5). Aus den vorliegenden Antworten der neun von den verbliebenden 15 Aufsichtsstellen ergibt sich folgendes Bild zur Kontaktaufnahme der Inkassounternehmen mit den Schuldern, das die Befragung der Verbraucherzentralen bestätigte (Tabelle 116, Tabelle 117, Tabelle 118):

- schriftlich ist der häufigste Weg (über 90 Prozent bei den Verbraucherzentralen),
- gefolgt von elektronisch,
- selten bis nie telefonisch, aber dafür gelegentlich persönlich.

Wenn Beschwerden über nicht registrierte und/oder ausländische Inkassounternehmen vorliegen, stellen sich keine besonderen Probleme bei deren Bearbeitung und den zu ergreifenden Aufsichtsmaßnahmen, wie jeweils 45 Prozent bzw. 62 Prozent der Antworten belegen. Die Ermittlung einer ladungsfähigen Anschrift ist zu nennen, da sie mit jeweils 21 Prozent der Fälle als Problem angegeben wurde. Dies sind jedoch nur explorative Aussagen aus den genannten Gründen.

Zehn der dreizehn Verbraucherzentralen haben in unter 5 Prozent der Fälle Aktivitäten ausländischer, registrierter Inkassounternehmen wahrgenommen. Zwei Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen machten keine Angaben und nur eine Befragten

hat in mehr als 10 Prozent der Fälle ausländische, registrierte Inkassotätigkeiten wahrgenommen (Frage 2.6).

Ein anderes Bild ergibt sich, wenn die Aktivitäten von nicht registrierten, deutschen oder ausländischen Inkassounternehmen betrachtet werden sollen. Der Anteil der Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungstellen, die solche Aktivitäten in unter 5 Prozent der Fälle wahrnahmen, halbiert sich auf fünf. Vier Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungstellen haben nicht registrierte, ausländische Inkassounternehmen in mehr als 10 Prozent der Fälle beobachtet und zwei Zentralen haben diese Beobachtung in mehr als 30 Prozent der Fälle gemacht (Frage 2.7). Es lässt sich festhalten, dass ausländische Inkassounternehmen nach Beobachtung der Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungstellen häufiger nicht registriert sind.

4.5.6 Schlussfolgerung: Notwendige Verbesserung der Effektivität der Aufsicht

Die Aufsichtsbehörden konnten die gesetzlich eingeräumten Aufsichtsbefugnisse bei den ihnen vorliegenden – wenigen – Beschwerden nur im Ansatz ausschöpfen. Das Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken¹⁰⁴ hat die Aufsicht mit den in § 13a RDG geregelten Maßnahmen ergänzt und das bis dahin bestehende Sanktionssystem für die Aufsichtsbehörden erweitert, indem neue Bußgeldtatbestände eingeführt wurden und der Bußgeldrahmen ausgedehnt wurde. Der Höchstbetrag wurde so von 5.000 Euro auf 50.000 Euro erhöht (§ 20 Abs. 3 RDG).¹⁰⁵ In der Befragung der Aufsichtsbehörden gaben 85 Prozent an, kein Bußgeld angedroht zu haben und keine der Aufsichtsbehörden hat ein Bußgeld verhängt. Wie bereits ausgeführt (siehe oben unter 3.3), hängt dies zentral mit der Zuständigkeitsverlagerung auf die Staatsanwaltschaften per Rechtsverordnung ab. Da jedoch nur in Einzelfällen der ohnehin wenigen Beschwerden eine Abgabe an die Staatsanwaltschaften (mit offenem Ausgang) erfolgt, stellt die Verhängung von Bußgeldern praktisch kein relevantes Sanktionsinstrument für ordnungswidrige Inkassotätigkeiten dar. Deshalb bleibt auch die gesetzliche Erhöhung des Bußgeldrahmens als Regulativ für Inkassotätigkeiten ungenutzt und wirkungslos. Aus diesem Grund und auch aus der weiteren Befragung der Aufsichtsbehörden ergaben sich keine Anhaltspunkte, das Sanktionssystem gesetzlich stärker auszudifferenzieren. Insoweit besteht kein weiterer gesetzlicher Regelungsbedarf.

Insgesamt bewerteten die Aufsichtsbehörden die Effektivität der Aufsicht mit der Note 3 im Mittelwert und Median, also mit befriedigend (Frage 7.3). Nahezu die Hälfte der teilnehmenden Aufsichtsstellen gab als wichtigen Faktor für die Aufsicht an (Frage 7.4), dass zu wenige Beschwerden vorlägen. Das führt in der Praxis dazu, dass die Aufsichtsbehörden ihre Aufsichtstätigkeit nicht in dem gewünschten und notwendigen Maß wahrnehmen können, um eine effektive Aufsicht über die Inkassounternehmen zu gewährleisten und regulierend in den Markt einzugreifen. Eine Effektivierung der Aufsicht ist daher erforderlich.

Die von der Aufsicht nicht erfasste, d.h., unbeaufsichtigte, nicht regelkonforme Inkassotätigkeit verlangt ergänzend nach einer weiteren Stärkung des kollektiven Rechtsschutzes. Dies ist in den vorangegangenen Kapiteln beachtet worden.

¹⁰⁴ BGBl I 2013, 3714.

¹⁰⁵ Dazu auch BT-Drs. 18/11714, S. 3.

4.5.7 Aufsicht im föderalen Bundesstaat – zentrale Aufsicht auf Bundesebene als Alternative

4.5.7.1 Aufsichtszuständigkeit in den Bundesländern

Zuständig für die Aufsicht über außergerichtliche Rechtsdienstleistungen sind die Landesjustizverwaltungen, die diese Aufgabe durch Rechtsverordnungen auf nachgeordnete Behörden übertragen können (§ 19 RDG). Von dieser Ermächtigung nach § 19 Abs. 2 RDG haben die Landesjustizverwaltungen Gebrauch gemacht und die Aufsicht auf Gerichte übertragen. Derzeit sind 63 Gerichte in den einzelnen Bundesländern für die Aufsicht zuständig. Auffällig ist, dass die Zuständigkeit über die Instanzen vom Amtsgericht bis zum Oberlandesgericht reicht und damit in den Bundesländern sehr unterschiedlich konzentriert ist (z.B. nur ein Gericht in Rheinland-Pfalz und dagegen 26 Amts- und Landgerichte in Bayern).

4.5.7.2 Zuständigkeitsverlagerung zentral auf die Bundesebene

Es lässt sich nicht identifizieren, ob eine an den Oberlandesgerichten zentralisierte Aufsicht, wie sie zum Beispiel in den Bundesländern Brandenburg, Hessen und Mecklenburg-Vorpommern praktiziert wird, oder eine an den Land- oder Amtsgerichten dezentralisierte und regionale Zuständigkeit zu einer effektiveren Aufsicht führt. 17 Prozent der Aufsichtsstellen haben sich unter dem Punkt „sonstige Verbesserungsvorschläge“ für eine Zentralisierung auf Ebene der Oberlandesgerichte ausgesprochen.

Die vorliegende Erhebung zeigt, dass eine Effektivierung der Aufsicht notwendig ist, wie sie ebenso in der Wissenschaft¹⁰⁶ diskutiert wird und aus der Praxis von Inkasso-Verbänden¹⁰⁷ und Verbraucherzentralen¹⁰⁸ angemahnt. Übereinstimmend wird sich für eine Zentralisierung ausgesprochen.¹⁰⁹ In diesem Bereich sind sich sowohl der BDIU e.V. und die Verbraucherzentralen einig.¹¹⁰

Aufgegriffen werden soll die Diskussion über eine auf Bundesebene zusammengefasste zentrale Aufsicht.¹¹¹ Gegen die jetzigen Zuständigkeiten wird wesentlich das Argument der Zersplitterung der Aufsicht vorgebracht,¹¹² die ein Grund für die nicht effektive Aufsicht sei. Dieses Argument lässt sich ergänzend in den von den Aufsichtsbehörden selbst vorgebrachten Verbesserungsvorschlägen verorten, wie sie unten aufgegriffen werden.

Die Zuständigkeit für die Aufsicht sollte zentral auf Bundesebene bei einer Aufsichtsbehörde angesiedelt sein. Dafür geeignet ist beispielsweise das Bundesamt für Justiz (BfJ), das als Bundesoberbehörde zum Geschäftsbereich des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) gehört. Die Inkasso-Aufsicht fügte sich in den vielfältigen Zuständigkeitsbereich ein, denn das Bundesamt für Justiz wird im behördlichen Sinne tätig,

¹⁰⁶ Nur Jäckle, Inkasso mit Herz und Verstand, VuR 2014, 405, 406.

¹⁰⁷ BDIU e.V. Pressemitteilung 27.11.2015, online verfügbar http://inkasso.de/sites/default/files/downloads/2015-11-27%20BDIU%20f%C3%BCr%20effektivere%20Inkasso-Aufsicht_0.pdf [01.07.2017]; BDIU Jahresbericht 2013 2014, online verfügbar <http://inkasso.de/sites/default/files/downloads/BDIU-Jahresbericht%202013%7C2014.pdf>, S. 10 [01.07.2017]; vgl. Berg/Gaub, die Registrierung und Aufsicht im Bereich der Inkassodienstleistungen, FLF 2016, 114, 115.

¹⁰⁸ Siehe Tabelle 62.

¹⁰⁹ Siehe vorige Fußnoten.

¹¹⁰ BDIU e.V. Pressemitteilung 27.11.2015, online verfügbar http://inkasso.de/sites/default/files/downloads/2015-11-27%20BDIU%20f%C3%BCr%20effektivere%20Inkasso-Aufsicht_0.pdf [01.07.2017]

¹¹¹ Siehe Jäckle, Inkasso mit Herz und Verstand, VuR 2014, 405, 406; Berg/Gaub, die Registrierung und Aufsicht im Bereich der Inkassodienstleistungen, FLF 2016, 114, 115.

¹¹² BT-Drs. 18/11714, S. 4.

sowohl in Bezug auf individuelle Rechte von Personen als auch verwaltungsmäßig bei der Verfolgung und Ahndung von Ordnungswidrigkeiten.¹¹³ Die inhaltlichen Zuständigkeiten für den Verbraucherschutz umfassen wesentlich die folgenden Bereiche: das Bundesamt für Justiz erkennt privatrechtlich organisierte Schlichtungsstellen als Verbraucherschlichtungsstellen an¹¹⁴ und nimmt die Funktion der Schlichtungsstelle für den Luftverkehr wahr, sodass Verbraucherinnen und Verbraucher das Amt unmittelbar anrufen können.¹¹⁵ Die Aufsicht über Inkassounternehmen **durch Beschwerden von Verbrauchern**, die sie direkt an das Bundesamt für Justiz richten, könnte in den Zuständigkeitsbereich des Bundesamtes bruchlos integriert werden.

4.5.7.3 Effektivierung der Aufsicht

Der Zugang zu Beschwerden könnte transparenter und einfacher mit der Zuständigkeit einer Bundesbehörde, zum Beispiel des Bundesamtes für Justiz oder der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, gestaltet werden. Beides verspricht eine stärkere Nachfrage mit einer höheren Zahl an Beschwerden. Die kritisierte „Zersplitterung“ der Aufsicht¹¹⁶ könnte vermieden und Aufsichtspraxis konzentrierter Kompetenz unter einem Dach verbessert werden. Die Aufsichtsmaßnahmen wären an einer Stelle nachvollziehbar, so dass sich die Inkassounternehmen besser mit ihrer Tätigkeit an ihnen orientieren könnten (siehe dazu unten bei der BaFin).

Wie dargelegt, ist die Befragung der Aufsichtsbehörden wenig aussagekräftig in Bezug auf ausländische Inkassounternehmen (siehe oben). Zusammenfassend kann jedoch festgestellt werden, dass die Aufsicht über ausländische Inkassounternehmen ebenso passgenau in die Zuständigkeit des Bundesamtes für Justiz eingefügt werden könnte, da es im Bereich der internationalen Rechtspflege Tätigkeitsschwerpunkte aufweist.¹¹⁷ Dies entspräche dem Anliegen der Verbraucherschutzministerkonferenz¹¹⁸.

Für eine bundesbehördliche Zuständigkeit sprechen überdies die in der Befragung der Aufsichtsstellen hervorgehobenen und nachfolgend zu erörternden Aspekte sowie die bei Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) verankerte Aufsicht über die Kreditinstitute zum Basiskonto (siehe unter 4.7).

Mit der vorliegenden Erhebung konnte, wie ausgeführt (oben unter 3.4) nicht identifiziert werden, ob eine regionale oder überregionale Aufsicht effektiver ist. Inkassotätigkeiten sind regelmäßig Massengeschäfte des Alltags von Verbraucherinnen und Verbrauchern,¹¹⁹ die in der Beaufsichtigung generell nicht von ortsbezogenen Gegebenheiten abhängig sind, die für die Vorteile einer ortsnahen Aufsicht, worauf sich die Länder berufen,¹²⁰ zentral sein können. Die Aufsichtsbehörden haben festgestellt, dass sie zu wenige Beschwerden hätten (Frage 7.4), so dass der Zugang der Schuldner allgemein verbessert werden sollte und das kann für den Bereich des Inkasso gut auf Bundesebene gelingen.

¹¹³ Bundesamt für Justiz (Hrsg), Bundesamt für Justiz Zentraler Service der Bundesjustiz, März 2017.

¹¹⁴ Sowie die Führung der entsprechenden Liste.

¹¹⁵ Bundesamt für Justiz (Hrsg), Bundesamt für Justiz Zentraler Service der Bundesjustiz, März 2017, S. 16f.

¹¹⁶ BT-Drs. 18/11714, S. 4.

¹¹⁷ Bundesamt für Justiz (Hrsg), Bundesamt für Justiz Zentraler Service der Bundesjustiz, März 2017, S. 3. Ebenda, S. 3.

¹¹⁸ Ergebnisprotokoll der 11. Verbraucherschutzministerkonferenz am 8. Mai 2015 in Osnabrück, Top 43; S. 60.

¹¹⁹ Jäckle, Inkasso mit Herz und Verstand, VuR 2014, 405, 406.

¹²⁰ BT-Drs. 18/11714, S. 4.

4.6 Bundesbehördliche Aufsicht: effektive Umsetzung der durch die Befragung identifizierte Verbesserungen der Aufsicht

Als zwei wichtige Faktoren für ihre Aufsichtstätigkeit gaben 41 Prozent der Aufsichtsstellen an, dass das Inkasso eine spezielle, in der Fachliteratur wenig beachtete Materie sei und mehr als ein Drittel der Aufsichtsstellen wiesen auf die fehlende Vernetzung mit anderen Aufsichtsbehörden, auch bundesländerübergreifend, hin. Diese Vorschläge könnten mit einer zentralen, bundesbehördlichen Aufsicht effektiv und effizient umgesetzt werden, zum Beispiel einer beim Bundesamt für Justiz oder auch der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht angesiedelten Zuständigkeit. Die befragten Aufsichtsstellen sprechen sich deutlich für folgende drei Maßnahmen zur Verbesserung der Aufsicht aus:

- Zugang zu Entscheidungen anderer Aufsichtsstellen,
- Unterstützung durch eine Datenbank sowie
- Fortbildungsangebote.

Die Kosten, die für eine anerkannte, bundesweite, jedoch auf Landesebene konzentrierte Zuständigkeit aufzubringen wären, könnten unmittelbar in die Aufsichtstätigkeit einer einzigen Bundesbehörde investiert werden. Der Effekt wäre wohl selbst dann höher, wenn man eine Oberlandesgericht-zentralisierte Aufsicht empfehlen und installieren würde.

Die Verbesserungsvorschläge, die Entscheidungen anderer Aufsichtsstellen, zum Beispiel durch eine Datenbank, zugänglich zu machen, sollten für eine Effektivierung der Aufsichtstätigkeit aufgegriffen werden. Eine durch eine Bundesbehörde, beispielsweise im Internet veröffentlichte Fallsammlung könnten Bürger sowie (Inkasso-)Unternehmen für unzulässige Praktiken von Inkasso sensibilisieren und ferner Verbraucherzentralen in der Durchsetzung von Individual- und Kollektivrechten unterstützen. Eine solche Warn- und Informationsfunktion ist für die BaFin beispielsweise gesetzlich vorgesehen (siehe nachfolgend).

4.7 Parallelwertung des administrativen Verbraucherschutzes: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Der administrative Verbraucherschutz hat in Deutschland keine lange Tradition, setzt sich jedoch in speziellen Bereichen, die grundlegender Lebensführung zugeordnet werden können, zunehmend durch. Dazu zählen jüngst das Recht auf ein Basiskonto, Bereiche der Energielieferung an Verbraucher, der Datenschutz sowie die Lebensmittelüberwachung.¹²¹ Insgesamt kann festgestellt werden, dass spezielle Behörden, wie z.B. das Landesamt für Datenschutzaufsicht in Bayern, sich gegenüber gegliederten Behördenstrukturen und einer Vielzahl von – parallel – zuständigen Behörden besser bewähren. Die bessere Ressourcenausstattung mit Personal und Finanzen führt im Allgemeinen zu einer größeren Geeignetheit dieser Zuständigkeitsbündelung.¹²² Das Beispiel der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin) soll hier eingehender betrachtet werden, zu deren Kernaufgaben im kollektiven Verbraucherschutz der individuelle Verbraucherschutz beim Basiskonto hinzugetreten ist.

Seit dem 19. Juni 2016 haben Verbraucher gemäß § 31 Abs. 1 Zahlungskontengesetz (ZKG) das Recht auf ein Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen, das Basiskonto. Der

¹²¹ Siehe dazu Schmidt-Kessel, Überlegungen zur Stärkung des behördlichen Verbraucherschutzes – am Beispiel des Freistaates Bayern, GewArch 2016, 169.

¹²² Vgl. ebenda.

Anspruch auf ein Basiskonto soll den Zugang zum bargeldlosen Zahlungsverkehr sicherstellen, der eine grundlegende Voraussetzung für eine uneingeschränkte Teilhabe am wirtschaftlichen und sozialen Leben ist. Jedes Kreditinstitut, das Zahlungskonten anbietet, ist verpflichtet, mit dem berechtigten Verbraucher einen Basiskontovertrag abzuschließen (Kontrahierungszwang). Lehnen Kreditinstitute dies ab, können Verbraucher bei der BaFin eine Beschwerde einreichen (§ 4b FinDAG) und/oder beantragen, dass die Ablehnung der Kontoeröffnung überprüft wird (§ 48 ZKG). Die BaFin setzt den zivilrechtlichen Anspruch des Verbrauchers auf ein Basiskonto mittels förmlicher Anordnung, d.h. per Verwaltungsakt, durch (§ 49 ZKG). Die Bank hat ebenso wie der Verbraucher das Recht, gegen die Entscheidung der BaFin Widerspruch und Klage einzureichen (§ 50 Abs. 1 ZKG). Es ist ein Novum, dass der BaFin mit diesem zusätzlichen Rechtsschutz eine Zuständigkeit zur Wahrnehmung des individuellen Verbraucherschutzes übertragen worden ist. Er ist auf den individuellen Rechtsschutz der/s jeweiligen Verbraucherin/s gerichtet und hierauf, also auf die Durchsetzung dieses Kontrahierungszwangs, beschränkt. Das ist ein mit der Inkasso-Aufsicht vergleichbarer individueller Rechtsschutz, der von Personen im Rahmen der Inkasso-Aufsicht nachgefragt wird. Alternativ kann der/die betroffene Verbraucher/in beim Basiskonto gegen das Kreditinstitut klagen oder die Schlichtungsstelle bei der Bundesbank anrufen. Für weitere rechtliche Aspekte im Zusammenhang mit der Vertragsabwicklung beim Basiskonto, wie z.B. Leistungsumfang oder Entgelthöhe, sind die Zivilgerichte zuständig.

Die Praxis zeigt, dass die BaFin in dieser neuen Rolle von den Verbraucherinnen und Verbrauchern angenommen wird. Förderlich ist beispielsweise, dass die BaFin Vorlagen für die Beschwerde und die Einleitung des Verwaltungsverfahrens online zur Verfügung stellt. In der Zeit vom 19. Juni 2016 bis zum 31. Dezember 2016, d.h., innerhalb von gut sechs Monaten, setzte die BaFin in rund 110 Fällen das Verbraucherrecht auf ein Basiskonto durch.¹²³ In 17 Fällen traf sie förmliche Anordnungen nach § 49 ZKG.¹²⁴ Berücksichtigt man, dass es sich erstens bei dem Recht auf ein Basiskonto um ein bisher nicht vorhandenes Verbraucherrecht handelt und zweitens die Zuständigkeit der BaFin ebenso neu und erstmals bei einer vorher nicht mit individuellen Verbraucherrechten befassten Stelle angesiedelt wurde, spricht die Fallzahl für eine bundesbehördlich zentralisierte Aufsicht über Inkassounternehmen.

Auf die Bedeutung des kollektiven Verbraucherschutzes der BaFin ist ergänzend hinzuweisen und eine vergleichbare Generalklausel, wie sie in § 4 Abs. 1a Finanzdienstleistungsaufsichtsgesetz (FinDAG) geregelt ist, für unseriöse Geschäftspraktiken im Inkasso zu empfehlen. Die Vorschrift lautet:

„Die Bundesanstalt ist innerhalb ihres gesetzlichen Auftrags auch dem Schutz der kollektiven Verbraucherinteressen verpflichtet. Unbeschadet weiterer Befugnisse nach anderen Gesetzen kann die Bundesanstalt gegenüber den Instituten und anderen Unternehmen, die nach dem Kreditwesengesetz, dem Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetz, dem Versicherungsaufsichtsgesetz, dem Wertpapierhandelsgesetz, dem Kapitalanlagegesetzbuch sowie nach anderen Gesetzen beaufsichtigt werden, alle Anordnungen treffen, die geeignet und erforderlich sind, um verbraucherschutzrelevante Missstände zu verhindern oder zu beseitigen, wenn eine generelle Klärung im Interesse des Verbraucherschutzes geboten erscheint. Ein Missstand im Sinne des Satzes 2 ist ein erheblicher, dauerhafter oder wiederholter Verstoß gegen ein Verbraucherschutzgesetz, der nach seiner Art oder seinem Umfang die Interessen nicht nur einzelner Verbraucherinnen oder Verbraucher gefährden kann oder beeinträchtigt.“

¹²³ Die Bundesregierung, Jeder hat das Recht auf ein Konto, 18. Mai 2017, <https://www.bundesregierung.de> [25. Juni 2017]

¹²⁴ FAZ, Bafin setzt in mehr als 100 Fällen Basiskonto-Eröffnung durch, 9. Mai 2017, <http://www.faz.net>; Klippert WM 2017, 1090, 1095.

Hervorzuheben ist ferner, dass die Bundesanstalt unanfechtbar gewordene Anordnungen, die sie wegen Verstößen gegen dieses Gesetz getroffen hat, auf ihren Internetseiten nach Maßgabe des § 60b des Kreditwesengesetzes öffentlich bekannt machen kann (§ 46 Abs. 4 ZKG). Hiermit ist gesetzlich ausdrücklich ein Warn- und Informationszweck verbunden, der ebenso für Inkassotätigkeiten von zentraler Bedeutung ist. Er kommt allen Beteiligten zu Gute. Ein vergleichbares Portal betreibt aktuell das Land Nordrhein-Westfalen unter <http://www.rechtsdienstleistungsregister.de>, dem Bekanntmachungsportal für außergerichtliche Rechtsdienstleistungen, das jedoch im Internet schwer zu finden ist und angesichts der geschilderten Aufsichtspraxis zudem keine Einträge enthält.¹²⁵ Hier wird deutlich, dass die Schwelle für öffentliche Warnungen zu hoch angesetzt ist. Eine empfehlenswerte Orientierung bietet der administrative Verbraucherschutz im Lebensmittelrecht,¹²⁶ der Warnungen der Verbraucher in bestimmten Konstellationen allein aus der wirtschaftlichen Betroffenheit ihrer Interessen zulässt.¹²⁷ Dies lässt sich auf unseriöse Inkassopraktiken übertragen, da dies hier grundsätzlich der Fall ist. Verstöße gegen das Lebensmittelrecht in nicht unerheblichem Maße oder wiederholte Verstöße und wenn die Verhängung eines Bußgeldes von mindestens dreihundertfünfzig Euro zu erwarten ist, bilden die Eingriffsschwelle für die Aufsichtsbehörden.¹²⁸

Es zeigen sich damit hinreichende Beispiele, die für die hier untersuchte Konstellation ebenfalls herangezogen werden können und die neue Perspektiven für die Debatte eröffnen.

Empfehlung:

Die Aufsicht über die Inkassounternehmen sollte auf Bundesebene in einer Bundesbehörde zentralisiert und somit durch Bündelung der Kompetenzen in einer Behörde wahrgenommen werden. Insgesamt kann für alle Akteure eine größere Transparenz und effektive Wirkung von Aufsicht und Aufsichtsmaßnahmen verwaltungsökonomisch hergestellt werden. Einerseits kann sich die Inkassobranche stärker daran orientieren, andererseits ermöglicht dies aufgrund der einfacheren und transparenteren Handhabung bei einer Behörde auf Bundesebene auch Verbrauchern einen verbesserten Zugang zur Aufsicht.

¹²⁵ Siehe zur Grundlage § 16 RDG; BT-Drs. 14216, 74.

¹²⁶ So § 40 Abs. 1a Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuch – LFGB.

¹²⁷ Schmidt-Kessel, Überlegungen zur Stärkung des behördlichen Verbraucherschutzes – am Beispiel des Freistaates Bayern, GewArch 2016, 169, 174.

¹²⁸ Schmidt-Kessel, Überlegungen zur Stärkung des behördlichen Verbraucherschutzes – am Beispiel des Freistaates Bayern, GewArch 2016, 169, 174.

5 Empirie

5.1 Inkassoverbände

Die beiden Inkassoverbände BDIU (Bundesverband deutscher Inkasso-Unternehmen e.V.) mit Sitz in Berlin und BFIF (Bundesverband für Inkasso- und Forderungsmanagement e.V.) mit Sitz in Frankfurt/Main als wichtigste Interessenverbände der Inkassowirtschaft in Deutschland wurden mittels eines Fragebogens zu ihren Erfahrungen mit den Inkassotätigkeiten der Mitglieder befragt (Anlage Inkassoverbände, S. 150). Beide Verbände haben die Fragebögen beantwortet.

Dabei wurde die ursprüngliche Version des Fragebogens von beiden Verbänden gleichermaßen bemängelt. Der Fragebogen wurde daraufhin in Absprache mit den Verbänden überarbeitet. Beide Versionen des Fragebogens sind im Anhang zu finden.

5.1.1 Inkassotätigkeit

Beide Verbände haben seit 2013 eine Zunahme der Inkassotätigkeit festgestellt (Frage 2.1).

Auf die Frage 2.2, in welchen die Unternehmen vorrangig tätig sind, haben beide Verbände „Sonstiges“ ausgewählt. Der BDIU hat bei Anmerkungen angegeben, dass es keine vorrangigen Branchen gäbe, die Unternehmen würden von Auftraggebern aller Branchen beauftragt. Ebenso antwortete der BFIF und führte aus, dass Zahlungsausfälle in allen Branchen vorkämen.

Bei der Folgefrage 2.3 nach den beiden Branchen mit dem höchsten Zuwachs seit 2013 gab der BDIU „Sonstiges“ an, während der BFIF die Frage unbeantwortet ließ.

5.1.2 Auftraggeber/Gläubiger

Frage 3.1 nach der Bedeutung des Konzerninkassos wurde vom BDIU nicht beantwortet. Der BFIF gab „weniger als 5 Prozent aller Aufträge“ an.

Auf die Frage 3.2 nach der Aktivität ausländischer registrierter Inkassounternehmen meldeten beide Verbände „weniger als 5 Prozent aller Aufträge“ zurück.

Frage 3.3 nach Aktivitäten nicht registrierter deutscher oder ausländischer Inkassounternehmen beantwortete der BDIU ebenfalls mit „weniger als 5 Prozent aller Aufträge“ während der BFIF die Frage unbeantwortet ließ, aber in den allgemeinen Anmerkungen am Ende des Fragebogens schrieb: „Die Frage 3.3 ist nicht beantwortbar, da Unternehmen, die nicht registriert sind, den Titel Inkasso nicht führen dürfen § 11 Abs. 4 RDG. Folglich gibt es keine Inkassounternehmen die ohne Zulassung agieren.“

Frage 3.4 fragte danach, wie nicht registrierte Inkassounternehmen tätig werden. Der BDIU gab an, dass sie häufig digital, gelegentlich schriftlich und selten telefonisch tätig wären, Hausbesuche kämen nie vor. Der BFIF ließ die Frage unbeantwortet.

Der BDIU stellte im Gegensatz zum BFIF Unterschiede zwischen deutschen und ausländischen Inkassounternehmen fest (Frage 3.5) und merkt im Freitextfeld an:

„Ausländische Inkassounternehmen, die in Deutschland Inkassodienstleistungen erbringen wollen, müssen sich gemäß § 15 RDG mit einer entsprechenden Meldung registrieren lassen oder – sollen dauerhaft Inkassodienstleistungen erbracht werden – eine Niederlassung gemäß §§ 12, 13 RDG registrieren lassen. Wenn diese Vorgaben nicht eingehalten werden, sind die Hürden zur Verfolgung / Aufdeckung aufgrund des grenzüberschreitenden Sachverhalts noch höher als im Inland – in der Regel wird nichts dagegen

unternommen. Aufgrund der zersplitterten Aufsichtslandschaft und der geringen Kapazitäten bei den deutschen Behörden, ist eine stringente Verfolgung auch im Inland aber kaum möglich.“

Der BFIF stellte in den allgemeinen Bemerkungen am Ende des Fragebogens fest: „Frage 3.5 ist nicht beantwortbar da es keine nicht Inkassounternehmen gibt die nicht registriert sind kann auch nicht beantwortet werden wie diese handeln. (sic!)“

5.1.3 Inkassokosten

Auf die Frage, „Wie häufig werden folgende Mahnkosten des ursprünglichen Gläubigers bei Ihnen bekannten Aufträgen erhoben“, antworteten die Verbände wie folgt (Frage 4.1). Werden die Mahnkosten als Pauschale erhoben, gibt der BDIU an, dass sie selten über 10 Euro bzw. 10 Euro betragen und gelegentlich unter 10 Euro. Der BFIF hingegen gab an, dass sie häufig unter 10 Euro, gelegentlich genau 10 Euro und selten über 10 Euro betragen (Tabelle 16).

Tabelle 16 Höhe der Mahnkosten als Pauschale

	Unter 10 Euro	10 Euro	Über 10 Euro
BDIU	Gelegentlich	Selten	Selten
BFIF	Häufig	Gelegentlich	Selten

Werden die Mahnkosten nach Aufwand abgerechnet, so würden laut beiden Verbänden häufig 2–3 Mahnschreiben und gelegentlich mehr als drei verschickt, ein Mahnschreiben hingegen sei nach Angabe des BDIU ebenfalls häufig, während der BFIF das eher selten beobachtet habe (Tabelle 17).

Tabelle 17 Anzahl der Mahnschreiben im Verzug

	1	2-3	Mehr als 3
BDIU	Häufig	Häufig	Gelegentlich
BFIF	Selten	Häufig	Gelegentlich

Die Kosten je Mahnschreiben beliefen sich laut beiden Verbänden gelegentlich auf unter drei Euro, der BDIU gibt an, dass sie sich selten auf 3–5 Euro und nie auf über fünf Euro belaufen würden. Der BFIF hingegen beobachte, dass die Kosten häufig bei 3–5 Euro und selten bei über fünf Euro lägen. Der BDIU erläuterte in den Anmerkungen, dass die Mahnkosten von den Gläubigern festgelegt würden, nicht von den Inkassounternehmen.

Tabelle 18 Kosten je Mahnschreiben

	Bis zu 3 Euro	3-5 Euro	Über 5 Euro
BDIU	Gelegentlich	Selten	Nie
BFIF	Gelegentlich	Häufig	Selten

In 4.2 wurde nach den am häufigsten verlangten Inkassogebühren gefragt. Beide Unternehmen gaben an, dass die häufigste Gebühr nach Nr. 2300 VV RVG die 1,3-fache Geschäftsgebühr sei.

Die reduzierte Gebühr für Schreiben einfacher Art nach Nr. 2301 VV RVG komme laut BDIU nie und laut BFIF selten vor. Die zusätzliche Auslagenpauschale gemäß Nr. 7002 VV RVG (20 Prozent der Geschäftsgebühr, max. 20 Euro) komme nach Angabe beider Verbände

hingegen häufig vor. Eine höhere Auslagenpauschale als diejenige nach Nr. 7002 VV RVG sei nie zu verzeichnen.

Die Frage 4.3 nach sonstigen Kosten, die in mehr als fünf Prozent der Aufträge verlangt würden, blieb unbeantwortet.

5.1.4 Inkassopraxis

Keiner der Verbände hat

- kurzfristige Beauftragung ohne Gläubigermahnung, z.B. nach Scheitern einer Einzugsermächtigung,
- Doppelte Gebührenberechnung durch Beauftragung Inkassounternehmen und Rechtsanwalt vor/bei Titulierung,
- Gebührenberechnung von Inkassounternehmen trotz vorherigen Bestreitens der Forderung durch Schuldner,
- Berechnung von Inkassogebühren nach Forderungskauf (z.B. durch Konzerntochter),
- Vielzahl von Telefonanrufen, auch abends und am Wochenende oder
- Kontaktaufnahme über Arbeitgeber (ohne Lohnabtretung oder PfÜB)

beobachtet (Frage 5.1).

Der BDIU hat auf die Frage 5.2, welche beiden Verhaltensweisen besonders problematisch seien geantwortet: *„keine ist per se problematisch, denn es kommt IMMER auf eine Betrachtung des Einzelfalles an.“*, der BFIF antwortete, dass keine bekannt seien.

Die Frage 5.3, ob

- Drohung der Offenlegung bzw. Weitergabe von Daten an Dritte (z.B. Arbeitgeber),
- Drohung mit Strafanzeige ohne konkreten Tatverdacht,
- Drohung mit Vollstreckungsmaßnahmen, obgleich Forderung noch nicht tituliert,
- Drohung mit Haft ohne Erläuterung, welche Voraussetzungen dazu vorliegen müssten oder
- Offenlegung von Abtretungserklärungen

bei den Mitgliedern des Verbandes beanstandet worden seien, verneinten beide Verbände.

Zu Frage 5.4 nach folgenden Verhaltensweisen im Rahmen der Zwangsvollstreckung

- Gebühren, die Nr. 3309 VV RVG überschreiten,
- Durchführen erkennbar aussichtsloser Vollstreckungsmaßnahmen,
- Verfrühte Vollstreckung (vor Ablauf gesetzter Fristen),
- Kurzfristig wiederholte Vollstreckung oder
- Drohungen (Beispiele siehe 5.3)

gaben die Verbände an, sie hätten dies bei ihren Mitgliedern nicht beanstandet.

Beide Verbände meldeten zurück, dass in seltenen Fällen Schuldner von Inkassounternehmen oder Anwälten unangekündigt zu Hause besucht würden (Frage 5.5).

Auf Frage 5.6, ob bei Hausbesuchen Erkundigungen im Umfeld der Schuldner eingeholt werden, wenn diese nicht angetroffen werden, gab der BDIU an, dass es das nicht gäbe; der BFIF gab hingegen an, dass das in seltenen Fällen vorkäme.

Die Frage 5.7 nach Zielen bei Hausbesuchen beantworteten beide Verbände mit der Möglichkeit *„Sonstiges“*. Der BDIU führte im Freitext aus, dass die *„Erfüllung der offenen Forderung des Gläubigers“* das Ziel sei, der BFIF gab an, eine gütliche Einigung anzustreben.

5.8 fragte, ob die Verbände im Rahmen von Beschwerdeverfahren bei einer Aufsichtsbehörde um Stellungnahmen gebeten worden sind. Der BDIU gab an, dass sei neun Mal vorgekommen. Auf die Frage, von welchen Behörden dies erfolgt sei, gab der BDIU im Freitextfeld zurück, „bundesweit“. Dabei sei es vor allem darum gegangen „die rechtliche Meinung zu den Beschwerdevorwürfen beim Verband abzufragen“. Annähernd alle Beschwerden seien unberechtigt gewesen. Der BFIF meldete im Freitextfeld auf die Frage nach den anfragenden Behörden wie der BDIU zurück, er hätte ebenfalls „bundesweit“ Anfragen erhalten. Hinsichtlich der restlichen Unterpunkte verwies der Verband darauf, dass dies der Verschwiegenheit unterliege.

5.1.5 Informationen

6.1 fragte danach, ob die Verständlichkeit der Informationen und Angaben für Verbraucher, die nach § 11a Abs. 1 Satz 1 RDG verlangt werden, aus Sicht der Verbände zu beanstanden sei. Tabelle 19 gibt die Rückmeldungen wieder. Lediglich in seltenen Fällen sind laut BDIU die Verständlichkeit der Angabe des Forderungsgrundes, des Forderungsgegenstandes oder des Datums des Vertragsschlusses bei Verträgen unverständlich, das Gleiche gelte für die Inkassovergütung bzw. die Inkassokosten. Der BFIF meldete zurück, alle Angaben seien nie unverständlich.

Tabelle 19 Verständlichkeit der Informationen und Angaben für Verbraucher

	Name/Firma des Auftraggebers	Verträge: Forderungsgrund und, Gegenstand, Datum Vertragsschluss	Zinsberechnung	Übergesetzlicher Zinssatz	Inkassovergütung/Inkassokosten	USt
BDIU	Nie	Selten	Nie	Nie	Selten	Nie
BFIF	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie	Nie

Beide Verbände bejahten, dass die Informationsvorschriften im § 11a RDG eine effektive Verbesserung der Situation der Schuldner gegenüber unseriösen Inkassopraktiken bewirkt hätten (6.2). Der BDIU führt im Freitextfeld dazu aus:

„Es wird mit den Angaben Transparenz gewährleistet. Unseriöse Dienstleister werden damit aber nicht abgehalten, tätig zu werden, da sie Fantasieforderungen mit Fantasieinformationen geltend machen können.“

5.1.6 Allgemeines

Die beiden Verbände halten folgende Maßnahmen zur Weiterentwicklung der Vorschriften des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken für erforderlich (7.1).

BDIU:

- „Eine Stärkung der Aufsicht ist unerlässlich, um vor allem gegen die Aktivitäten unseriöser, nicht registrierter Unternehmen vorgehen zu können.
- Ein aufsichtführendes Gericht pro Bundesland.
- Regelmäßiger Informationsaustausch untereinander sowie mit den Branchenverbänden/Verbraucherverbänden.
- Nur so können regionale Unterschiede bei der Bewertung von Sachverhalten vermieden werden.“

BFIF:

- „§ 4 Abs. 4. EDGRDG sollte geändert werden wie folgt "Die Erstattung der Vergütung von Personen, die Inkassodienstleistungen erbringen (registrierte Personen nach § 10 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 des Rechtsdienstleistungsgesetzes), für die Vertretung im Zwangs-vollstreckungsverfahren richtet sich nach § 788 der Zivilprozessordnung.
Ihre Vergütung für die Vertretung im gerichtlichen Mahnverfahren ist bis zu einem Betrag der einem Rechtsanwalt nach den Vorschriften des Rechtsanwaltsvergütungsgesetzes zustehenden Vergütung, erstattungsfähig."
- § Abs. 5 sollte wie folgt geändert werden: „Die Inkassokosten von Personen, die Inkassodienstleistungen erbringen (registrierte Personen nach § 10 Absatz 1 Satz 1 Nummer 1 des Rechtsdienstleistungsgesetzes), für außergerichtliche Inkassodienstleistungen, die eine nicht titulierte Forderung betreffen, müssen nach den Vorschriften des Rechtsanwaltsvergütungsgesetzes erhoben werden“

Weitere Anmerkungen (7.2):

BDIU:

„Es muss generell differenziert werden:

a) Zwischen Tätigkeiten nicht registrierter Unternehmen und (registrierten) Inkassodienstleistern. Insofern ist - da der Fragebogen Fragen zu beiden Gruppen enthält - auch bei der Auswertung dahingehend zu differenzieren, da sonst ein verfälschtes Bild der Branche entsteht, denn zu ihr gehören NUR die registrierten Unternehmen!

b) Zwischen Reklamationen und Beschwerden. Reklamationen sind ausschließlich materiell-rechtliche Einwendungen gegen eine Forderung, über die nicht abschließend der Inkassodienstleister entscheiden kann. Das ist eine Frage für die Zivilgerichtsbarkeit.

Beschwerden in dem hier relevanten Sinne sind Monierungen, die ausschließlich die Inkassosachbearbeitung betreffen. Nur in diesem Bereich ist das Inkassounternehmen Verantwortlicher.

Die Antwortmöglichkeiten vermischen beides aber. Die mögliche Folge: Die Auswertung wird nicht die tatsächliche Inkassopraxis widerspiegeln.“

BFIF (Hinweis: beide Anmerkungen wurden an der entsprechenden Frage ebenfalls mit abgedruckt):

„Die Frage 3.3 ist nicht beantwortbar, da Unternehmen die nicht registriert sind den Titel Inkasso nicht führen dürfen § 11 Abs. 4 RDG. Folglich gibt es keine Inkassounternehmen die ohne Zulassung agieren.

Frage 3.5 ist nicht beantwortbar da es keine nicht Inkassounternehmen gibt die nicht registriert sind kann auch nicht beantwortet werden wie diese handeln.“

5.2 Kreditinstitute (Sparkassen und Volksbanken)

Die Kreditinstitute wurden mittels des als Anlage 0 beigefügten Fragebogens zum Umgang mit eigenen Inkassofällen und ihren Erfahrungen mit Inkassotätigkeiten in den letzten Jahren befragt. Hierbei wurden im Vorfeld auch Verbände der Kreditinstitute einbezogen, um eine möglichst breite Teilnahme zu erreichen. Es wurden deutschlandweit alle Genossenschaftsbanken (1.023) und Sparkassen (417) um Beantwortung des Fragebogens gebeten. Grundlage hierfür war jeweils die veröffentlichte Liste des DSGVO bzw. des BVR aus 2014. Zudem wurden 12 weitere überregionale Banken gebeten, sich an der Befragung zu beteiligen. Diese Kreditinstitute wurden aufgrund des B2C-Geschäfts im Verbraucherkreditbereich ausgewählt. Die teilnehmenden Institute sind unter 7.1.2 dokumentiert.

51 Kreditinstitute (KI) haben auf den ihnen zugesandten Fragebogen geantwortet. Dieser besteht aus insgesamt 39 Fragen, die sich in sechs Kategorien aufteilen lassen:

1. Fragen zum Unternehmen (3 Fragen)
2. Fragen zum Inkassoverfahren (19 Fragen)
3. Fragen über die Kosten, Gebühren und Auslagen nicht titulierter Forderungen (5 Fragen)
4. Fragen über die Kosten, Gebühren und Auslagen titulierter Forderungen (3 Fragen)
5. Fragen zur Kontopfändung durch andere Gläubiger (7 Fragen)
6. Allgemeine Fragen (2 Fragen)

5.2.1 Fragen zum Unternehmen

Bei den insgesamt 51 antwortenden Kreditinstituten handelt es sich um 33 Sparkassen, 17 Volksbanken und ein sonstiges Kreditinstitut. Abbildung 2 zeigt, in welchen Bundesländern die einzelnen Institute ihren Sitz haben (Frage 1.1). An der Befragung haben keine Kreditinstitute aus Berlin, Bremen, dem Saarland und Sachsen-Anhalt teilgenommen. Mit neun Befragten aus Bayern und acht aus Baden-Württemberg ist besonders der Süden Deutschlands stark repräsentiert.

Abbildung 2 Herkunft der berichtenden Institute

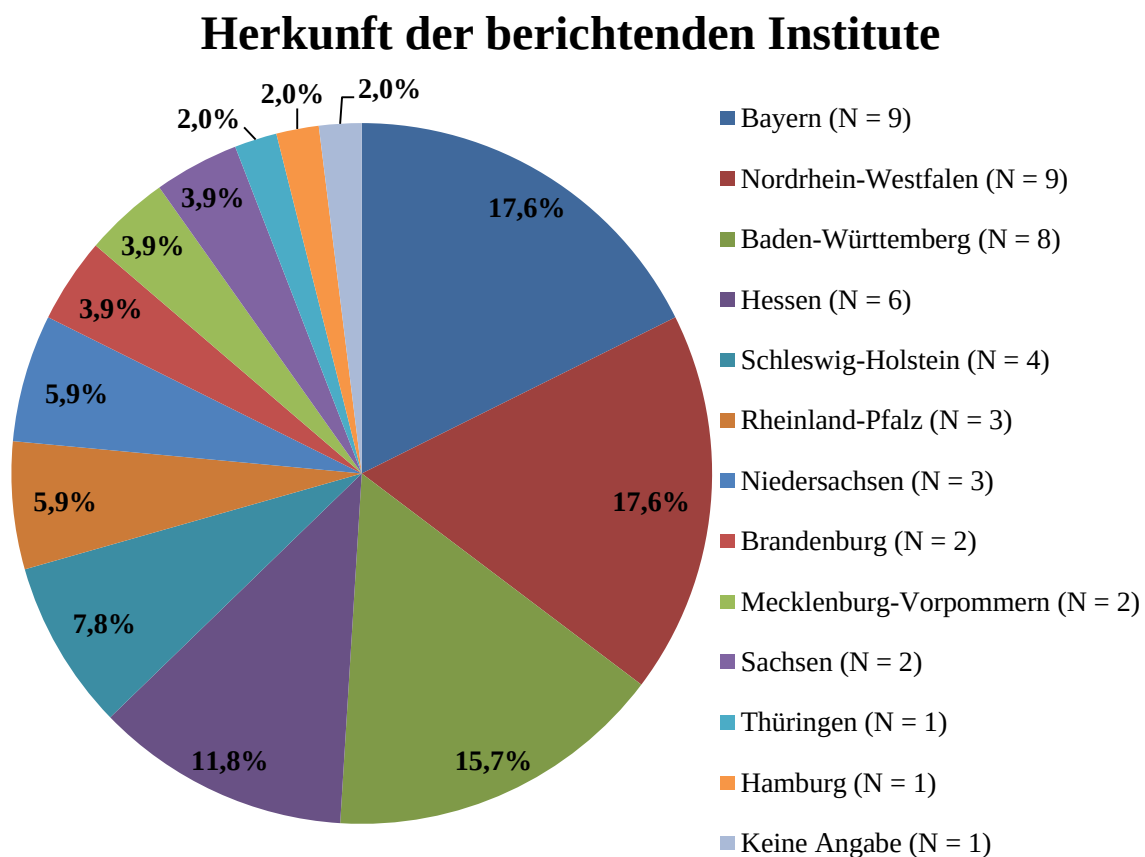


Tabelle 20 gibt einen Überblick über die Bilanzsumme und Anzahl der Mitarbeiter in den befragten Kreditinstituten (Frage 1.2 und 1.3). Im Durchschnitt haben die befragten Institute eine Bilanzsumme von über fünf Milliarden Euro und beschäftigen rund 500 Mitarbeiter. Im Vergleich zu den Volksbanken erzielten die Sparkassen durchschnittlich ein höheres

Geschäftsergebnis und haben dementsprechend mehr Mitarbeiter. Die Kategorie „sonstige Kreditinstitute“ beinhaltet einen deutlichen Ausreißer, der eine Bilanzsumme von 158 Milliarden Euro und 4.000 Mitarbeitern aufweist.

Tabelle 20 Bilanzsumme der Kreditinstitute und die Anzahl der Mitarbeiter

	Bilanzsumme in Euro	Mitarbeiter
Mittelwert	5.178.176.557	496
Median	1.266.217.000	320
25%-Quantil	101.851.092	131
75%-Quantil	2.735.875.000	695
Max	158.000.000.000	4.000
Min	125.000	9
Summe	258.908.827.840	24.294
Keine Angabe	2,0%	3,9%

5.2.2 Fragen zum Inkassoverfahren

Der zweite Abschnitt der Befragung befasst sich mit dem Inkassoverfahren. So wurden die Kreditinstitute bei Frage 2.1 gefragt, wie oft sie Inkassoverfahren übertragen (Tabelle 21). Im Allgemeinen werden Übertragungen etwas häufiger von Sparkassen als von Volksbanken in Auftrag gegeben. Rund 45,5 Prozent der Sparkassen gaben an, „häufig“ oder „immer“ zu übertragen. Bei den Volksbanken lag dieser Wert bei 37,5 Prozent. Darüber hinaus gaben 50 Prozent der Volksbanken an, „selten“ oder „nie“ Inkassoverfahren zu übertragen. Im Vergleich dazu ist dies nur bei 18,2 Prozent der Sparkassen der Fall. Mit insgesamt 45,1 Prozent der Befragten, die Inkassotätigkeiten „häufig“ oder „immer“ übertragen, scheint das Auslagern von Forderungseintreibungen eine sehr gängige Praxis unter den Kreditinstituten zu sein.

Tabelle 21 Häufigkeit der Übertragung von Inkassoverfahren

Werden Inkassotätigkeiten übertragen?	Sparkassen	Volksbanken	Gesamt
Nie	9,1%	18,8%	11,8%
Selten	9,1%	31,3%	15,7%
Gelegentlich	36,4%	12,5%	27,5%
Häufig	36,4%	25,0%	35,3%
Immer	9,1%	12,5%	9,8%
Keine Angabe	0,0%	0,0%	0,0%

Bei den Begründungen, weshalb Kreditinstitute ihre Inkassoverfahren teilweise nicht übertragen (Frage 2.2, Tabelle 22), sticht keine der einzelnen Antwortmöglichkeiten besonders hervor. Knapp 20 Prozent der Institute begründeten die eigene Bearbeitung von Inkasso mit einem besseren Kostenmanagement, 18 Prozent gaben eine bessere direkte Kundenbindung an und 16 Prozent begründeten die Entscheidung mit der Vereinfachung von Stundungs- und Vergleichsregeln. Unter sonstigen Gründen wurde vor allem die geringe Stückzahl angegeben, mit denen es die Kreditinstitute zu tun hätten. Die hohe Anzahl der Banken ohne Angabe könnte darin begründet sein, dass nur 11,8 Prozent der Befragten bei der vorherigen Frage angaben, Forderungseintreibungen nie zu übergeben.

Tabelle 22 Gründe dafür, die Forderung nicht zu übertragen

Warum wird nicht übertragen?	Sparkassen	Volksbanken	Gesamt
Besseres eigenes Kostenmanagement	15,2%	25,0%	19,6%
Bessere direkte Kundenbindung	15,2%	25,0%	17,6%
Vereinfachung von Vergleichs- und Stundungsregelungen	9,1%	31,3%	15,7%
Sonstiges	6,1%	6,3%	5,9%
Keine Angabe	81,8%	56,3%	72,5%

Mehrfachangaben waren möglich, daher summieren sich die Prozentangaben nicht auf 100 Prozent auf.

Falls die berichtenden Kreditinstitute ihre Inkassoverfahren übertragen, sollte bei Frage 2.3 (Tabelle 23) angegeben werden, ob dies in bestimmten Fällen sofort und ohne eigene Aktivität erfolgte. Ein Anteil von rund 43,1 Prozent gab an, dass keine pauschale Vorgehensweise existiere, das Inkasso abzugeben. Die Höhe der Hauptforderung ist mit insgesamt 27,5 Prozent der am meisten genannte Grund für eine sofortige Übertragung. An zweiter Stelle steht mit 17,6 Prozent die Einordnung des Schuldners als Verbraucher oder Einzelunternehmer. In eher seltenen Fällen findet eine Übertragung des Inkassoverfahrens statt, wenn der Betroffene ein Pfändungsschutzkonto besitzt (4 Prozent) oder es sich um eine Gesellschaft handelt (2 Prozent). Die letzten beiden Punkte werden dabei nur von Volksbanken angegeben und scheinen keine Bedeutung für die Sparkassen zu haben. Als sonstige Gründe nannten die Kreditinstitute unter anderem Bankdarlehen und Forderungen, die wegen eines Umzugs oder Todesfalls nicht mehr eindeutig zugeordnet werden könnten.

Tabelle 23 Gibt es eine allgemeine Praxis, nach der Inkassofälle automatisch übertragen werden?

Wann wird sofort übertragen?	Sparkassen	Volksbanken	Gesamt
Verbraucher/ Einzelunternehmer	15,2%	18,8%	17,6%
Inhaber von Pfändungsschutzkonto	0,0%	6,3%	3,9%
Gesellschaften	0,0%	6,3%	2,0%
Höhe der Hauptforderung	33,3%	18,8%	27,5%
Nein	42,4%	43,8%	43,1%
Sonstiges	24,2%	18,8%	21,6%
Keine Angabe	6,1%	25,0%	11,8%

Mehrfachangaben waren möglich, daher summieren sich die Prozentangaben nicht auf 100 Prozent auf.

Tabelle 24 gibt Aufschluss darüber, an wen Inkassofälle übertragen werden (Frage 2.4). Eine Mehrheit der befragten Kreditinstitute gab mit rund 43 Prozent an, fremde Inkassounternehmen einzuschalten. Ein Drittel aller Befragten vertraut auf konzerneigene Inkassounternehmen und 7,8 Prozent beauftragen einen Vertragsanwalt. Im Vergleich zu den Volksbanken, überträgt ein etwas höherer Anteil der Sparkassen das Inkasso an konzerneigene Unternehmen und schaltet seltener einen Vertragsanwalt oder konzernfremde Firmen ein.

Tabelle 24 Gruppen, an die Inkassoverfahren übertragen werden

An wen wird übertragen?	Sparkassen	Volksbanken	Gesamt
Vertragsanwalt	6,1%	12,5%	7,8%
Konzerneigenes Inkassounternehmen	39,4%	25,0%	33,3%
Fremdes Inkassounternehmen	39,4%	43,8%	43,1%
Keine Angabe	15,2%	18,8%	15,7%

Aus der Tabelle 25 lässt sich ablesen, ab wann eine Übertragung erfolgt (Frage 2.5). In den meisten Fällen (rund 35,3 Prozent) erfolgt diese sofort nach der Kündigung eines Kontos. Weitere häufig genannte Zeitpunkte sind unter anderem ein erfolgloses eigenes Betreiben (11,8 Prozent) und das Bestreiten einer Forderung (11,8 Prozent). In 29 Prozent der Fälle werden verschiedene sonstige Zeitpunkte wie Einzelfallentscheidungen und bestimmte Forderungshöhen genannt. Auffällige Unterschiede zwischen Sparkassen und Volksbanken lassen sich vor allem bei den Punkten „Antrag eines gerichtlichen Mahnverfahrens“ und „Eigenes Betreiben erfolglos“ aufweisen. Während 18,8 Prozent der befragten Volksbanken nach dem Antrag eines gerichtlichen Mahnverfahrens das Inkasso übertragen, ist dies bei keiner einzigen Sparkasse der Fall. Umgekehrt übertragen 18,2 Prozent der Sparkassen nach einem erfolglosen eigenen Betreiben, wohingegen dies von keiner Volksbank angegeben wird.

Tabelle 25 Zeitpunkt der Übertragung von Inkassoverfahren

Zeitpunkt der Übertragung	Sparkassen	Volksbanken	Gesamt
Sofort bei Verzug des Schuldners	6,1%	0,0%	3,9%
Antrag eines gerichtlichen Mahnverfahrens	0,0%	18,8%	7,8%
Bei Bestreiten der Forderung	9,1%	12,5%	11,8%
Bei Behauptung der Zahlungsunfähigkeit	6,1%	18,8%	9,8%
Nach Kündigung des Kontos	39,4%	25,0%	35,3%
Eigenes Betreiben erfolglos	18,2%	0,0%	11,8%
Sonstiges	21,2%	37,5%	25,5%
Keine Angabe	15,2%	18,8%	15,7%

Mehrfachangaben waren möglich, daher summieren sich die Prozentangaben nicht auf 100 Prozent auf.

In den meisten Fällen (rund 47 Prozent) erfolgt die Übergabe eines Inkassoverfahrens durch eine individuelle Beauftragung (Frage 2.6, Tabelle 26). Voll automatisierte EDV-Verfahren sind mit knapp 31 Prozent ebenfalls eine häufig gewählte Übergabemethode, gefolgt von der Übergabe in Papierform (18 Prozent). Ein kleiner Teil der Befragten (4 Prozent) gab an, die Übergabe konzernintern zu gestalten. Nur Sparkassen verwiesen auf sonstige Modelle, bei denen spezielle Rahmenverträge mit den Partnern für das Inkasso am häufigsten genannt wurden.

Tabelle 26 Wege der Übertragung von Inkassoverfahren

Wie findet eine Übertragung statt?	Sparkassen	Volksbanken	Gesamt
Voll automatisiertes EDV-Verfahren	33,3%	25,0%	31,4%
Individuelle Beauftragung	42,4%	56,3%	47,1%
Konzernintern	6,1%	0,0%	3,9%
Sonstiges	27,3%	0,0%	17,6%
Keine Angabe	9,1%	18,8%	11,8%

Mehrfachangaben waren möglich, daher summieren sich die Prozentangaben nicht auf 100 Prozent auf.

Tabelle 27 gibt an, wie häufig verschiedene Abrechnungsmodelle von den Kreditinstituten benutzt werden (Frage 2.7). Mit einem Anteil von 64,7 Prozent gab der größte Teil der befragten Banken an, ausschließlich oder häufig ein provisionsbasiertes Vergütungssystem zu verwenden, bei dem lediglich bei erfolgreicher Einziehung der Schulden eine Zahlung erfolge. Dabei ist dieser Anteil bei den Sparkassen mit 75,8 Prozent deutlich größer als bei den Volksbanken mit 43,8 Prozent. Die übrigen Abrechnungsmodelle werden nur in den seltensten Fällen verwendet. Die Gruppe der Sparkassen verwies unter „Sonstiges“ darauf, dass sie häufig oder ausschließlich gesonderte Vereinbarungen wie an die gesamte Forderungshöhe gebundene Quoten verwendeten (18,2 Prozent).

Tabelle 27 Häufigkeit der verwendeten Abrechnungsmodelle bei übertragenen Inkassoverfahren¹²⁹

		Fallpauschale abhängig von Forderungshöhe	Fallpauschale nach Anzahl gleichartiger Forderungen	Im vollen Umfang entsprechend der vom Schuldner verlangten Gebühren nach RVG	Provision bei erfolgreicher Einbeziehung	Sonstiges
Sparkassen	Nie	36,4%	30,3%	39,4%	0,0%	12,1%
	Selten	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Gelegentlich	0,0%	6,1%	0,0%	0,0%	6,1%
	Häufig	3,0%	0,0%	0,0%	18,2%	6,1%
	Ausschließlich	0,0%	0,0%	0,0%	57,6%	12,1%
	Keine Angabe	60,6%	60,6%	60,6%	24,2%	63,6%
Volksbanken	Nie	12,5%	6,3%	12,5%	0,0%	0,0%
	Selten	0,0%	6,3%	0,0%	6,3%	0,0%
	Gelegentlich	6,3%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%
	Häufig	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%
	Ausschließlich	0,0%	0,0%	0,0%	37,5%	0,0%
	Keine Angabe	43,8%	87,5%	81,3%	50,0%	100,0%
Gesamt	Nie	29,4%	23,5%	29,4%	0,0%	9,8%
	Selten	0,0%	3,9%	0,0%	3,9%	0,0%
	Gelegentlich	2,0%	3,9%	2,0%	0,0%	3,9%
	Häufig	2,0%	0,0%	2,0%	13,7%	3,9%
	Ausschließlich	0,0%	0,0%	0,0%	51,0%	7,8%
	Keine Angabe	21,6%	68,6%	66,7%	31,4%	74,5%

Mehrfachangaben waren möglich, daher summieren sich die Prozentangaben nicht auf 100 Prozent auf.

Bei der nachfolgenden Frage 2.8 sollten die Kreditinstitute angeben, in welchem Umfang sie Inkassounternehmen bzw. -anwälte beauftragen würden (Tabelle 28). Dabei wurde jedes Institut gefragt, welche fünf Befugnisse für sie am wichtigsten seien. Insgesamt ist der Abschluss von Ratenzahlungen mit 58,8 Prozent die am häufigsten genannte Befugnis – sowohl bei den Sparkassen (60,6 Prozent) als auch bei den Volksbanken (50 Prozent). Die Ermittlung der Bonität wird dabei von jeder Gruppe als die unwichtigste Befugnis empfunden. Auffällig ist, dass Sparkassen mit 30,3 Prozent deutlich mehr Wert auf Telefoninkasso legen als Volksbanken mit 6,3 Prozent. Dagegen gaben 12,5 Prozent der Volksbanken an, dass für sie Hausbesuche durch den Außendienst eine wichtige Rolle spielen. Im Vergleich liegt dieser Anteil nur bei 3 Prozent bei den Sparkassen.

¹²⁹ Ungültige Angaben kommen zustande, wenn ein Kreditinstitut „ausschließlich“ öfter als einmal angibt.

Tabelle 28 Umfang der Beauftragung von Inkassounternehmen und Anwälten¹³⁰

In Auftrag gegebene Leistungen	Sparkassen	Volksbanken	Gesamt
Weitere Mahnungen bzw. Zahlungsaufforderungen	24,2%	18,8%	23,5%
Einmeldung des Verzugs an Auskunftsteilen	15,2%	12,5%	13,7%
Ermittlung der Bonität	0,0%	6,3%	2,0%
Ermittlung der aktuellen Meldeadresse	9,1%	18,8%	11,8%
Ankündigung von weiteren Maßnahmen	30,3%	43,8%	35,3%
Telefoninkasso	30,3%	6,3%	23,5%
Hausbesuche durch Außendienst	3,0%	12,5%	5,9%
Abschluss von Ratenzahlungsvereinbarungen	60,6%	50,0%	58,8%
Abschluss von Vergleichen, Forderungsreduzierungen und abweichender Tilgungsverrechnung	42,4%	37,5%	41,2%
Entsprechende Verhandlung mit Dritten	33,3%	25,0%	29,4%
Titulierung der Forderungen	33,3%	43,8%	39,2%
Nachgerichtliche Inkassotätigkeit	39,4%	43,8%	41,2%
Sonstiges	3,0%	0,0%	2,0%
Keine/Ungültige Angabe	27,3%	25,0%	25,5%

Mehrfachangaben waren möglich, daher summieren sich die Prozentangaben nicht auf 100 Prozent auf.

In der Tabelle 29 wird die Anzahl der durchschnittlich pro Monat an Inkassounternehmen abgegebenen Fälle angegeben, aufgeteilt auf standardisierte und nicht-standardisierte Verfahren (Frage 2.9). Im direkten Vergleich mit den Volksbanken geben Sparkassen eine höhere Anzahl von standardisierten und nicht-standardisierten Fällen ab. Dabei ist der Anteil der standardisierten Fälle an den insgesamt abgegebenen Fällen bei jeder Gruppe über 90 Prozent.

Tabelle 29 Anzahl der durchschnittlich pro Monat abgegebenen Inkassoverfahren

	Sparkassen		Volksbanken		Gesamt	
	Mittelwert	Keine Angabe	Mittelwert	Keine Angabe	Mittelwert	Keine Angabe
Standardisierte Fälle	13.0	18.18%	7.8	25.0%	15.8	19.6%
Nicht-standardisierte Fälle	2.9	66.67%	0.3	37.5%	1.7	58.8%
Anteil der standardisierten Fälle	91.7%		96.5%		94.8%	

¹³⁰ Ungültige Angaben zählen als keine Angabe. Diese kommen zustande, wenn ein Kreditinstitut mehr als fünf Befugnisse auswählt. Die fünf jeweils am häufigsten genannten Befugnisse sind für jede Gruppe fett markiert.

Tabelle 30 illustriert die Größenordnung der Hauptforderungen und gibt an, wie häufig diese im Einzelnen vorkommen (Frage 2.10). Insgesamt scheint die Höhe der Hauptforderungen relativ gleichmäßig verteilt zu sein. Ungefähr 50 Prozent der befragten Institute gaben bei jeder Größenordnung an, diese in unter 51 Prozent der Fälle zu übertragen. Kleinstforderungen unter 500 Euro würden dabei laut Angabe etwas häufiger an Inkassounternehmen abgegeben, als dies bei höheren Ansprüchen der Fall sei. So gaben 11,8 Prozent aller Befragten an, in mindestens 51 Prozent der Fälle eine Forderung von bis zu 500 Euro abzugeben. Vergleichbar häufig werden nur mittlere Ansprüche zwischen 1.000 und 5.000 Euro abgegeben (9,8 Prozent). Ansprüche über 10.000 Euro werden nur von 4 Prozent der befragten Institute übertragen. Zwischen Sparkassen und Volksbanken sind nur geringe Unterschiede zu vermerken. Am auffälligsten erscheint, dass keine der Volksbanken höhere Forderungen (über 5.000 Euro) mit einer Häufigkeit von mindestens 26 Prozent übergibt. Dies wird hingegen von 18,2 Prozent der befragten Sparkassen angegeben.

Tabelle 30 Größenordnung der Hauptforderung von übertragenen Inkassoverfahren

		unter 500€	500€– 1.000€	1.000€– 5.000€	5.000€– 10.000€	über 10.000€
Sparkassen	Unter 10 %	9,1%	18,2%	12,1%	24,2%	27,3%
	10-25 %	24,2%	45,5%	24,2%	27,3%	21,2%
	26-50 %	21,2%	0,0%	21,2%	6,1%	6,1%
	51-75 %	3,0%	0,0%	6,1%	0,0%	3,0%
	76-100 %	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%
	Keine Angabe	33,3%	36,4%	36,4%	42,4%	39,4%
Volksbanken	Unter 10 %	25,0%	12,5%	12,5%	31,3%	31,3%
	10-25 %	6,3%	25,0%	25,0%	25,0%	18,8%
	26-50 %	12,5%	6,3%	6,3%	0,0%	0,0%
	51-75 %	6,3%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%
	76-100 %	6,3%	6,3%	6,3%	0,0%	0,0%
	Keine Angabe	43,8%	50,0%	43,8%	43,8%	50,0%
Gesamt	Unter 10 %	13,7%	15,7%	11,8%	25,5%	27,5%
	10-25 %	17,6%	37,3%	25,5%	25,5%	21,6%
	26-50 %	17,6%	2,0%	15,7%	5,9%	3,9%
	51-75 %	3,9%	0,0%	5,9%	0,0%	2,0%
	76-100 %	7,8%	2,0%	3,9%	0,0%	2,0%
	Keine Angabe	39,2%	43,1%	37,3%	43,1%	43,1%

Die berichtenden Kreditinstitute wurden ebenfalls gefragt, welchen Anteil der außergerichtlichen Forderungseinziehung (Frage 2.11), beziehungsweise der gerichtlichen Mahnverfahren (Frage 2.12), sie selber durchführen (Tabelle 31). Über die Hälfte der Befragten gab an, in mehr als 50 Prozent der Fälle sowohl den Forderungseinzug als auch das gerichtliche Mahnverfahren selbst zu betreiben. Lediglich rund 23 Prozent der Kreditinstitute führten den Forderungseinzug und rund 30 Prozent das gerichtliche Mahnverfahren in weniger als 10 Prozent der Fälle selbst durch. Bei den Volksbanken gibt es einen etwas höheren Anteil im Vergleich zu den Sparkassen an, die verschiedenen Inkassoverfahren in nur unter 10 Prozent der Fälle selber zu betreiben.

Tabelle 31 Eigenständige Betreuung bestimmter Fälle

		Anteil der selbst betriebenen außergerichtlichen Forderungseinziehung	Anteil der selbst eingeleiteten gerichtlichen Mahnverfahren
Sparkassen	Unter 10 %	15,2%	21,2%
	10-25 %	9,1%	9,1%
	26-50 %	9,1%	6,1%
	51-75 %	15,2%	3,0%
	76-100 %	42,4%	48,5%
	Keine Angabe	9,1%	12,1%
Volksbanken	Unter 10 %	31,3%	31,3%
	10-25 %	6,3%	6,3%
	26-50 %	6,3%	0,0%
	51-75 %	12,5%	0,0%
	76-100 %	37,5%	56,3%
	Keine Angabe	6,3%	6,3%
Gesamt	Unter 10 %	21,6%	27,5%
	10-25 %	7,8%	7,8%
	26-50 %	7,8%	3,9%
	51-75 %	15,7%	2,0%
	76-100 %	39,2%	49,0%
	Keine Angabe	7,8%	9,8%

Wenn Kreditinstitute selber mahnen, verwenden sie dabei fast ausschließlich standardisierte Schreiben (Frage 2.13, Tabelle 32). So gaben 86,3 Prozent der insgesamt Befragten an, diese zu verwenden. Lediglich 11,8 Prozent verneinten das Benutzen von standardisierten Schreiben. Zwischen Sparkassen und Volksbanken gibt es bei dieser Frage keine relevanten Unterschiede.

Tabelle 32 Verwendung von standardisierten Schreiben beim selbst betriebenen Mahnen

Werden standardisierte Schreiben zum Mahnen verwendet?	Sparkassen	Volksbanken	Gesamt
Ja	84,8%	87,5%	86,3%
Nein	12,1%	12,5%	11,8%
Keine Angabe	3,0%	0,0%	2,0%

Tabelle 33 zeigt wie oft, beziehungsweise in welchen Fällen, die Kreditinstitute sich eine Bonitätsauskunft über den Schuldner einholen (Frage 2.14). Rund ein Drittel aller Banken holt sich generell keine Bonitätsauskunft ein. Auf der anderen Seite gaben 27,5 Prozent der Befragten an, dass sie immer eine Bonitätsauskunft verlangten. Dabei holt sich ein geringerer Anteil der Sparkassen (18,2 Prozent) die Auskunft immer ein, im Vergleich zu 37,5 Prozent der Volksbanken. Rund 19 Prozent der befragten Kreditinstitute holen sich die Bonitätsauskunft erst bei Behauptung der Zahlungsunfähigkeit ein und vier Prozent nach dem Bestreiten einer Forderung. Unter dem Punkt „Sonstiges“ wird überwiegend eine einzelfallbasierte Entscheidung genannt.

Tabelle 33 Zeitpunkt der Einholung einer Bonitätsauskunft

Wann wird eine Bonitätseinkunft eingeholt?	Sparkassen	Volksbanken	Gesamt
Immer	18,2%	37,5%	27,5%
Nie	33,3%	31,3%	31,4%
Bei Nichtreaktion	12,1%	12,5%	11,8%
Bei Bestreiten der Forderung	6,1%	0,0%	3,9%
Bei Behauptung der Zahlungsunfähigkeit	21,2%	12,5%	17,6%
Sonstiges	27,3%	12,5%	21,6%
Keine Angabe	3,0%	12,5%	5,9%

Mehrfachangaben waren möglich, daher summieren sich die Prozentangaben nicht auf 100 Prozent auf.

Bei der Frage 2.15 sollten die Kreditinstitute angeben, wie oft ihre Hauptforderungen teilweise oder vollständig bestritten werden (Tabelle 34). Über 70 Prozent der Befragten gaben an, dass beides nur in unter 10 Prozent der Fälle passiere. Lediglich 4 (bzw. 0) Prozent der Kreditinstitute gaben an, dass ihre Hauptforderungen in über 26 Prozent der Fälle voll (bzw. teilweise) bestritten würden. Insgesamt scheinen Forderungen von Sparkassen etwas häufiger bestritten zu werden. So gibt keine der Volksbanken an, dass ihre Ansprüche in jeglicher Form öfter als in 10 Prozent der Fälle bestritten würden. Hingegen geben 15,2 Prozent (bzw. 12,1 Prozent) der Sparkassen an, dass die Hauptforderung vollständig (bzw. teilweise) mit einer Häufigkeit von über 10 Prozent bestritten werde.

Tabelle 34 Bestreiten der Hauptforderung

	Sparkassen		Volksbanken		Gesamt	
	Voll bestritten	Teilweise bestritten	Voll bestritten	Teilweise bestritten	Voll bestritten	Teilweise bestritten
Unter 10 %	69,7%	66,7%	87,5%	81,3%	76,5%	72,5%
10-25 %	9,1%	12,1%	0,0%	0,0%	5,9%	7,8%
26-50 %	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
51-75 %	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
76-100 %	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
keine Angabe	15,2%	21,2%	12,5%	18,8%	13,7%	19,6%

Tabelle 35 listet die von den Kreditinstituten am häufigsten genannten Gründe seitens der Schuldner für das Bestreiten der Hauptforderung entsprechend ihrer Bedeutung in absteigender Reihenfolge auf (Frage 2.16). Am häufigsten werden dabei von allen Befragten die Zahlungsunfähigkeit des Schuldners und das Bestreiten aus taktischen Überlegungen oder ohne jegliche Begründung genannt. Volksbanken gaben an, dass sie es seltener mit nicht nachvollziehbaren Forderungen zu tun hätten als die restlichen Kreditinstitute. Die am Seltensten genannten Begründungen sind eine dem Schuldner unbekannte oder bereits bezahlte Forderung.

Tabelle 35 Platzierung der häufigsten Gründe für das Bestreiten der Forderung¹³¹

Begründung	Gesamt	Sparkassen	Volksbanken
Zahlungsunfähigkeit	1	2	1
Sonstiges (vor allem „ohne Begründung“ und „taktische Überlegungen“)	2	1	3
Forderungshöhe nicht nachvollziehbar	3	4	2
Einwendungen gegen kreditiertes Geschäft (Widerruf, Mängel etc.)	4	3	4
Verjährungseinrede	5	5	5
Forderungen unbekannt	6	6	6
Forderung bereits bezahlt	7	7	7
Keine Angabe	17,6%	18,2%	18,8%

Auch gefragt wurde, mit welcher Begründung die Inkassokosten der Kreditinstitute bestritten würden (Frage 2.17, Tabelle 36). Der höchste Anteil der Befragten gab dabei stets an, dass die Inkassokosten unter keiner der aufgeführten Begründungen bestritten würden. Des Weiteren gab kein einziges Kreditinstitut an, dass die von ihnen in Rechnung gestellten Kosten gelegentlich oder häufig bestritten würden. Zwischen den verschiedenen Instituten lassen sich nur geringe Unterschiede feststellen. So gibt ein höherer Anteil der Volksbanken an, dass ihre Inkassokosten nie bestritten würden. Darüber hinaus weist ein geringerer Anteil der Sparkassen aus, dass in seltenen Fällen die Kosten als nicht nachvollziehbar empfunden würden. Als Textbemerkung zu der Frage wurde unter anderem angegeben, dass das Kreditinstitut keine eigenen Inkassokosten erhebe oder diese niemals von den Schuldern bestritten würden.

¹³¹ Eine deutliche Mehrheit der befragten Kreditinstitute hat die Begründungen auf einer Skala von 1 (am häufigsten) bis 7 (am seltensten) bewertet. Nur eine Bank hat Ränge von 1 bis 7 vergeben. Um die Platzierungen zu ermitteln, wurden Mittelwerte über alle Bewertungen zu einer Begründung gebildet und nach Größe sortiert.

Tabelle 36 Mit welcher Begründung wurden Inkassokosten bestritten?

		Unwirksam	Nicht nachvollziehbar	Kostensatz zu hoch in Bezug zum Aufwand
Sparkassen	Nie	24,2%	24,2%	36,4%
	Selten	18,2%	18,2%	9,1%
	Gelegentlich	0,0%	0,0%	0,0%
	Häufig	0,0%	0,0%	0,0%
	keine Angabe	57,6%	57,6%	54,5%
Volksbanken	Nie	50,0%	37,5%	37,5%
	Selten	12,5%	25,0%	18,8%
	Gelegentlich	0,0%	0,0%	0,0%
	Häufig	0,0%	0,0%	0,0%
	keine Angabe	37,5%	37,5%	43,8%
Gesamt	Nie	33,3%	29,4%	37,3%
	Selten	17,6%	21,6%	13,7%
	Gelegentlich	0,0%	0,0%	0,0%
	Häufig	0,0%	0,0%	0,0%
	keine Angabe	49,0%	49,0%	49,0%

Tabelle 37 gibt einen Überblick über Maßnahmen, auf welche die Kreditinstitute den Schuldner im Rahmen von außergerichtlicher Forderungseinziehung hinweisen und wann sie dies tun (Frage 2.18). Eine Vielzahl der Befragten kündigte dabei bestimmte Maßnahmen in jedem Fall an. So gaben 62,7 Prozent der Kreditinstitute an, stets auf die Weitergabe der Daten (z.B. an die Schufa oder den Arbeitgeber) zu verweisen. Die Androhung eines Mahnverfahrens steht mit 60,8 Prozent an zweiter Stelle, gefolgt von der Offenlegung der Abtretungserklärung mit 35,3 Prozent. Bei Nichtreaktion auf eine Forderungseinziehung wird dagegen am häufigsten (23,5 Prozent) auf einen Haftbefehl verwiesen. Dabei gaben 6,3 Prozent der Volksbanken und 3 Prozent der Sparkassen sogar an, Hausbesuche beim Schuldner anzukündigen. Insgesamt gab jedoch die Mehrheit der Kreditinstitute (64,7 Prozent) an, diese Maßnahme nie zu ergreifen. Während bei Zahlungsunwilligkeit des Schuldners vor allem die Volksbanken auf eine Reihe von Maßnahmen verweisen, reagieren nur die Sparkassen auf das Bestreiten einer Forderung. Hier gaben 27,3 Prozent an, auf das Einleiten eines Klageverfahrens hinzuweisen. Darüber hinaus lassen sich keine substanziellen Unterschiede zwischen den Kreditinstituten feststellen.

Tabelle 37 Verweis auf Maßnahmen bei außergerichtlicher Forderungseinziehung

		Offenlegung/ Weitergabe von Daten (z.B. Schufa)	Mahn- verfahre n	Klageverfah ren	Pfändungsma ßnahmen	Vermögensa uskunft
Sparkass en	Nie	21,2%	3,0%	9,1%	30,3%	21,2%
	Immer	63,6%	60,6%	21,2%	12,1%	12,1%
	Bei Nichtreaktion	3,0%	18,2%	15,2%	18,2%	15,2%
	Bei behaupteter Zahlungsunfä higkeit	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%
	Bei Zahlungsunwil ligkeit	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	6,1%
	Bei Bestreiten der Forderung	0,0%	0,0%	27,3%	0,0%	0,0%
	Sonstiges	0,0%	3,0%	3,0%	6,1%	6,1%
	keine Angabe	12,1%	15,2%	24,2%	24,2%	30,3%
Volksba nken	Nie	12,5%	0,0%	6,3%	12,5%	12,5%
	Immer	56,3%	62,5%	37,5%	25,0%	18,8%
	Bei Nichtreaktion	6,3%	18,8%	12,5%	6,3%	0,0%
	Bei behaupteter Zahlungsunfä higkeit	6,3%	0,0%	6,3%	12,5%	12,5%
	Bei Zahlungsunwil ligkeit	6,3%	0,0%	25,0%	25,0%	31,3%
	Bei Bestreiten der Forderung	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Sonstiges	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	keine Angabe	12,5%	18,8%	12,5%	18,8%	25,0%
Gesamt	Nie	17,6%	2,0%	9,8%	25,5%	19,6%
	Immer	62,7%	60,8%	27,5%	17,6%	15,7%
	Bei Nichtreaktion	3,9%	19,6%	13,7%	13,7%	9,8%
	Bei behaupteter Zahlungsunfä higkeit	2,0%	0,0%	2,0%	3,9%	9,8%
	Bei Zahlungsunwil ligkeit	2,0%	0,0%	7,8%	13,7%	13,7%
	Bei Bestreiten der Forderung	0,0%	0,0%	17,6%	0,0%	0,0%
	Sonstiges	0,0%	2,0%	2,0%	3,9%	3,9%
	keine Angabe	11,8%	15,7%	19,6%	21,6%	27,5%

Fortsetzung der Tabelle 37

		Strafanzeige wegen Eingehungs- etrugs	Hausbesuche durch Außendienst	Haftbefehl	Offenlegung der Abtretungs- erklärung
Sparkassen	Nie	39,4%	66,7%	30,3%	9,1%
	Immer	3,0%	0,0%	3,0%	33,3%
	Bei Nichtreaktion	3,0%	3,0%	24,2%	15,2%
	Bei behaupteter Zahlungsunfähigkeit	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%
	Bei Zahlungsunwilligkeit	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%
	Bei Bestreiten der Forderung	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Sonstiges	21,2%	0,0%	6,1%	12,1%
	keine Angabe	33,3%	30,3%	33,3%	27,3%
Volksbanken	Nie	75,0%	62,5%	31,3%	6,3%
	Immer	0,0%	0,0%	6,3%	31,3%
	Bei Nichtreaktion	0,0%	6,3%	25,0%	25,0%
	Bei behaupteter Zahlungsunfähigkeit	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%
	Bei Zahlungsunwilligkeit	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%
	Bei Bestreiten der Forderung	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Sonstiges	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%
	keine Angabe	25,0%	31,3%	25,0%	25,0%
Gesamt	Nie	52,9%	64,7%	31,4%	7,8%
	Immer	2,0%	0,0%	5,9%	35,3%
	Bei Nichtreaktion	2,0%	3,9%	23,5%	17,6%
	Bei behaupteter Zahlungsunfähigkeit	0,0%	0,0%	3,9%	0,0%
	Bei Zahlungsunwilligkeit	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%
	Bei Bestreiten der Forderung	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Sonstiges	13,7%	0,0%	3,9%	11,8%
	keine Angabe	29,4%	31,4%	29,4%	25,5%

Bei der Frage 2.19 sollten die berichtenden Kreditinstitute angeben, ab wann sie Telefoninkasso einstellen (Tabelle 38). Dabei gaben 15,7 Prozent der Befragten (unter Sonstiges) direkt an, dass sie kein Telefoninkasso betrieben. Rund 20 Prozent antworteten, dass sie das Telefoninkasso nach Aufforderung des Kunden am Telefon einstellen, 15,7

Prozent hingegen erst, wenn sie schriftlich dazu aufgefordert würden. 18 Prozent betreiben nach ihrer Auskunft das Telefoninkasso solange, bis ein Dritter (z.B. eine Schuldnerberatungsstelle) eingeschaltet würde und der größte Teil der Institute mit 27,5 Prozent stellte es erst nach einem Vergleich/einer Einigung ein. Zwischen Sparkassen und Volksbanken lässt sich in der Tendenz der Angaben kein deutlicher Unterschied feststellen.

Tabelle 38 Beendigung von Telefoninkasso

Wann wird Telefoninkasso eingestellt?	Sparkassen	Volksbanken	Gesamt
Aufforderung im Telefonat	21,2%	12,5%	19,6%
Schriftliche Aufforderung	18,2%	6,3%	15,7%
Wenn Dritte (z.B. Schuldnerberatungsstelle) eingeschaltet sind	18,2%	12,5%	17,6%
Nach Vergleich/Einigung	33,3%	12,5%	27,5%
Sonstiges	12,1%	25,0%	15,7%
Keine Angabe	51,5%	62,5%	54,9%

Mehrfachangaben waren möglich, daher summieren sich die Prozentangaben nicht auf 100 Prozent auf.

5.2.3 Fragen über die Kosten, Gebühren und Auslagen nicht titulierter Forderungen

Abschnitt 3 der Befragung beschäftigt sich mit Kosten, Gebühren und Auslagen von nicht-titulierten Forderungen. In Frage 3.1 werden die Arten von Mahnkosten, welche die Kreditinstitute den Schuldnern bei nicht-titulierten Forderungen in Rechnung stellen, behandelt. Tabelle 39 gibt an, wie häufig die Kreditinstitute Mahnkosten in Form einer Pauschale erheben. Dabei wird nach einer Fallpauschale von „unter 10 Euro“, „genau 10 Euro“ und „über 10 Euro“ differenziert. Die Mehrheit der Kreditinstitute mit stets über 60 Prozent der Befragten rechnet nie mit einer Fallpauschale ab. Falls eine Pauschale häufig zum Einsatz kommt, ist deren Höhe mit einem Anteil von jeweils 7,8 Prozent über die drei betragsmäßig genannten Gruppen gleichverteilt. Dabei stechen besonders die Volksbanken hervor, bei denen eine Fallpauschale deutlich häufiger zum Einsatz kommt.

Tabelle 40 gibt ergänzend an, wie häufig Mahnschreiben verschickt werden, wenn der Schuldner in Verzug ist und welche Kosten für ein solches Schreiben erhoben werden. Es kommt bei einem Anteil von 27,5 Prozent besonders häufig vor, dass zwei bis drei Mahnschreiben verschickt werden. Mehr als drei (bzw. ein) Schreiben kommen dagegen nur in 11,8 (bzw. 5,9) Prozent der Fälle vor. Im Vergleich zu den Volksbanken scheinen Mahnschreiben von Sparkassen insgesamt etwas häufiger vorzukommen. Nichtsdestotrotz gibt die Mehrheit der Befragten stets an, dass sie nie Mahnschreiben bei Verzug versenden. Hinsichtlich der Kosten je Schreiben ergibt sich ein ähnliches Bild wie bereits in Tabelle 39: während die Mehrheit der Kreditinstitute keine Kosten erhebt, ist die letztendliche Höhe bei einer häufigen Kostenerhebung relativ gleichverteilt. Dabei gibt wieder insgesamt ein höherer Anteil der Volksbanken an, Kosten je Mahnschreiben zu erheben.

Tabelle 39 Mahnkosten als Pauschale

		Mahnkosten als Pauschale		
		Unter 10 €	10 €	Über 10 €
Sparkassen	Nie	72,7%	66,7%	63,6%
	Selten	3,0%	6,1%	6,1%
	Gelegentlich	0,0%	6,1%	0,0%
	Häufig	3,0%	0,0%	9,1%
	Keine Angabe	21,2%	21,2%	21,2%
Volksbanken	Nie	50,0%	50,0%	56,3%
	Selten	0,0%	0,0%	0,0%
	Gelegentlich	0,0%	6,3%	0,0%
	Häufig	18,8%	25,0%	6,3%
	Keine Angabe	31,3%	18,8%	37,5%
Gesamt	Nie	64,7%	60,8%	60,8%
	Selten	2,0%	3,9%	3,9%
	Gelegentlich	0,0%	5,9%	0,0%
	Häufig	7,8%	7,8%	7,8%
	Keine Angabe	25,5%	21,6%	27,5%

Tabelle 40 Mahnkosten nach Aufwand

		Anzahl Mahnschreiben im Verzug			Kosten je Mahnschreiben		
		1	2 bis 3	mehr als 3	Bis zu 3 €	3 bis 5 €	Über 5 €
Sparkassen	Nie	54,5%	36,4%	36,4%	60,6%	63,6%	60,6%
	Selten	3,0%	0,0%	9,1%	0,0%	3,0%	3,0%
	Gelegentlich	3,0%	3,0%	9,1%	0,0%	0,0%	3,0%
	Häufig	3,0%	30,3%	15,2%	9,1%	6,1%	6,1%
	Keine Angabe	36,4%	30,3%	30,3%	30,3%	27,3%	27,3%
Volksbanken	Nie	50,0%	43,8%	56,3%	68,8%	62,5%	62,5%
	Selten	6,3%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Gelegentlich	6,3%	6,3%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%
	Häufig	12,5%	25,0%	6,3%	6,3%	12,5%	18,8%
	Keine Angabe	25,0%	18,8%	25,0%	25,0%	25,0%	18,8%
Gesamt	Nie	52,9%	39,2%	43,1%	62,7%	62,7%	60,8%
	Selten	3,9%	2,0%	5,9%	0,0%	2,0%	2,0%
	Gelegentlich	3,9%	3,9%	9,8%	0,0%	0,0%	2,0%
	Häufig	5,9%	27,5%	11,8%	7,8%	7,8%	11,8%
	Keine Angabe	33,3%	27,5%	29,4%	29,4%	27,5%	23,5%

Tabelle 41 gibt Aufschluss darüber, wie häufig die befragten Kreditinstitute Ratenzahlungs- und Stundungsvereinbarungen vor einer Titulierung anbieten (Frage 3.3). Mit einem Anteil von stets über 86 Prozent gab die Mehrheit der Befragten an, dass sie entsprechende Vereinbarungen häufig oder immer anbieten. Kein einziges Kreditinstitut gab an, dass es dies selten oder nie vorschlägt. Zwischen Sparkassen und Volksbanken gibt es dabei keine nennenswerten Unterschiede.

Tabelle 41 Angebot von Ratenzahlungs- und Stundensvereinbarungen vor der Titulierung

Werden Stundungs- oder Ratenzahlungsvereinbarungen vor der Titulierung angeboten?	Sparkassen	Volksbanken	Gesamt
Nie	0,0%	0,0%	0,0%
Selten	0,0%	0,0%	0,0%
Gelegentlich	9,1%	6,3%	9,8%
Häufig	45,5%	43,8%	43,1%
Immer	42,4%	43,8%	43,1%
Keine Angabe	3,0%	6,3%	3,9%

Frage 3.4 befasste sich mit den der Schuldnerseite auferlegten Kosten bei Ratenzahlungs- und Stundensvereinbarungen (Tabelle 42). Die Mehrheit der Kreditinstitute gab stets an, nie irgendwelche Kosten für die Vereinbarung zu erheben. Eine Einigungsgebühr in Höhe des 1,5-fachen Satzes nach Nr. 1000 VV RVG, sowie eine zusätzliche Auslagenpauschale gemäß Nr. 7002 VV RVG (20 Prozent der Geschäftsgebühr, maximal 20 Euro) werden jeweils von einem Kreditinstitut (häufig) eingesetzt. Sonstige Gebühren werden von insgesamt sechs Instituten erhoben (jeweils 2x selten oder gelegentlich, jeweils 1x häufig oder immer), ohne jedoch im Detail beschrieben zu werden.

Tabelle 42 Kosten bei Ratenzahlungs- und Stundensvereinbarungen vor der Titulierung

		1,0-Fach RVG	1,5-Fach RVG	20% der Geschäftsgebühr, max. 20 €	Sonstiges
Sparkassen	Nie	75,8%	72,7%	72,7%	69,7%
	Selten	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Gelegentlich	0,0%	0,0%	0,0%	6,1%
	Häufig	0,0%	3,0%	3,0%	3,0%
	Immer	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%
	Keine Angabe	24,2%	24,2%	24,2%	18,2%
Volksbanken	Nie	75,0%	75,0%	75,0%	62,5%
	Selten	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%
	Gelegentlich	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Häufig	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Immer	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Keine Angabe	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%
Gesamt	Nie	76,5%	74,5%	74,5%	68,6%
	Selten	0,0%	0,0%	0,0%	3,9%
	Gelegentlich	0,0%	0,0%	0,0%	3,9%
	Häufig	0,0%	2,0%	2,0%	2,0%
	Immer	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%
	Keine Angabe	23,5%	23,5%	23,5%	19,6%

In der Tabelle 43 ist die Häufigkeit zu erkennen, mit welcher die berichtenden Institute bestimmte Klauseln bei Ratenzahlungs- und Stundungsvereinbarungen einsetzen (Frage 3.5). Die am häufigsten vereinbarte Klausel ist die freiwillige Selbstauskunft. Diese wird von 41,2 Prozent der Befragten häufig oder immer eingesetzt. Mit derselben Häufigkeit vereinbaren 23,5 Prozent der Kreditinstitute den Verzicht auf Einreden der Verjährung, gefolgt von Sicherungsabtretungsklauseln von Lohn und Sozialleistungen mit einem Anteil von 11,8 Prozent. Letzteres wird vor allem häufig von den Volksbanken vereinbart. Signifikante Unterschiede zwischen den Volksbanken und Sparkassen sind ansonsten nicht erkennbar. Unter „Sonstiges“ genannte Klauseln sind unter anderem ein Schuldanerkenntnis des Schuldners, eine allgemeine Erklärung der Zahlungsaufnahme, schulderspezifische beziehungsweise individuelle Klauseln und der Verzicht auf persönliche Vollstreckungsmaßnahmen.

Tabelle 43 Zusätzliche Klauseln bei Ratenzahlungs- und Stundungsvereinbarungen

		Sicherungsabtretungsklauseln von Lohn, Sozialleistungen	Sicherungsabtretung zusätzl. bezogen auf Kontoguthaben	Verzicht auf Einreden der Verjährung	Verzicht auf weitere Einreden	Freiwillige Selbstauskunft	Sonstiges
Sparkasse	Nie	48,5%	51,5%	21,2%	45,5%	21,2%	6,1%
	Selten	27,3%	21,2%	12,1%	18,2%	9,1%	0,0%
	Gelegentlich	3,0%	3,0%	21,2%	3,0%	12,1%	0,0%
	Häufig	0,0%	3,0%	12,1%	12,1%	15,2%	12,1%
	Immer	6,1%	0,0%	15,2%	3,0%	27,3%	9,1%
	Keine Angabe	15,2%	21,2%	18,2%	18,2%	15,2%	72,7%
Volksbanken	Nie	50,0%	56,3%	43,8%	56,3%	31,3%	31,3%
	Selten	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%
	Gelegentlich	6,3%	12,5%	18,8%	18,8%	6,3%	0,0%
	Häufig	12,5%	6,3%	18,8%	0,0%	18,8%	0,0%
	Immer	12,5%	6,3%	0,0%	0,0%	18,8%	6,3%
	Keine Angabe	18,8%	18,8%	18,8%	18,8%	25,0%	62,5%
Gesamt	Nie	49,0%	54,9%	31,4%	51,0%	23,5%	13,7%
	Selten	17,6%	13,7%	7,8%	13,7%	5,9%	0,0%
	Gelegentlich	5,9%	5,9%	19,6%	7,8%	11,8%	0,0%
	Häufig	3,9%	3,9%	13,7%	7,8%	17,6%	7,8%
	Immer	7,8%	2,0%	9,8%	2,0%	23,5%	7,8%
	Keine Angabe	15,7%	19,6%	17,6%	17,6%	17,6%	70,6%

5.2.4 Fragen über die Kosten, Gebühren und Auslagen titulierter Forderungen

Abschnitt 4 befasst sich mit ähnlichen Fragen wie Abschnitt 3, bezieht sich nun jedoch ausschließlich auf titulierte Forderungen. Tabelle 44 zeigt die Antworten auf die Frage, ob Kreditinstitute nach der Titulierung noch Ratenzahlungs- und Stundungsvereinbarungen anbieten (Frage 4.1). Im Vergleich zu der Frage 3.3 (Tabelle 23) sinkt der Anteil der Institute, die solche Vereinbarungen immer oder häufig anbieten, von 86,3 Prozent auf 72,5 Prozent. Dennoch gibt es keine Bank, die Ratenzahlungs- und Stundungsvereinbarungen nach der Titulierung nicht mehr anbietet. Zwischen Volksbanken und Sparkassen sind wieder keine deutlichen Unterschiede zu erkennen.

Tabelle 44 Angebot von Ratenzahlungs- und Stundungsvereinbarungen nach der Titulierung

Werden Stundungs- oder Ratenzahlungsvereinbarungen nach der Titulierung angeboten?	Sparkassen	Volksbanken	Gesamt
Nie	0,0%	0,0%	0,0%
Selten	0,0%	12,5%	3,9%
Gelegentlich	24,2%	12,5%	21,6%
Häufig	42,4%	37,5%	39,2%
Immer	30,3%	37,5%	33,3%
Keine Angabe	3,0%	0,0%	2,0%

Frage 4.2 bezieht sich auf die der Schuldnerseite auferlegten Kosten im Zusammenhang mit Ratenzahlungs- und Stundungsvereinbarungen (Tabelle 45). Wie schon bei nicht-titulierten Forderungen (Tabelle 42) verlangt das Gros der Volksbanken nie irgendeine Gebühr. Lediglich zwei der befragten Sparkassen erheben häufig eine Einigungsgebühr mit einem Gebührensatz von 1,5 oder eine zusätzliche Auslagenpauschale gemäß Nr. 7002 VV RVG (20 Prozent der Geschäftsgebühr, maximal 20 Euro). Sonstige Angaben wurden von den Kreditinstituten nicht weiter spezifiziert.

Tabelle 45 Kosten bei Ratenzahlungs- und Stundenvereinbarungen nach der Titulierung

		1,0-Fach RVG	1,5-Fach RVG	20% der Geschäftsgebühr, max. 20 €	Sonstiges
Sparkassen	Nie	72,7%	69,7%	69,7%	66,7%
	Selten	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%
	Gelegentlich	0,0%	0,0%	0,0%	6,1%
	Häufig	0,0%	3,0%	3,0%	3,0%
	Immer	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%
	Keine Angabe	27,3%	27,3%	27,3%	18,2%
Volksbanken	Nie	81,3%	81,3%	81,3%	68,8%
	Selten	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%
	Gelegentlich	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Häufig	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Immer	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Keine Angabe	18,8%	18,8%	18,8%	18,8%
Gesamt	Nie	74,5%	74,5%	74,5%	68,6%
	Selten	2,0%	0,0%	0,0%	5,9%
	Gelegentlich	0,0%	0,0%	0,0%	3,9%
	Häufig	0,0%	2,0%	2,0%	2,0%
	Immer	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%
	Keine Angabe	23,5%	23,5%	23,5%	17,6%

Die Tabelle 46 zeigt, welcher Anteil der Kreditinstitute bei Verzug von Forderungen welche Art von Geschäftsverbindung kündigt (Frage 4.3). Am häufigsten kündigen die Kreditinstitute bestehende Girokonten der Schuldner, mit einem Anteil von insgesamt knapp über 60 Prozent. Am wenigsten betroffen sind Geschäftsverbindungen in Form von Versicherungen, die bei Verzug nur in 7,8 Prozent der Fälle gekündigt werden. Im Vergleich mit den Sparkassen scheinen Volksbanken etwas häufiger zu kündigen.

Tabelle 46 Kündigung von Geschäftsverbindungen bei Verzug

Bei Verzug Kündigung der Geschäftsverbindung von ...	Sparkassen	Volksbanken	Gesamt
Girokonten	57,6%	68,8%	60,8%
Konsumentenkredit	45,5%	50,0%	49,0%
Hypothekenkredit	45,5%	43,8%	47,1%
Kreditkartenverträge	18,2%	31,3%	23,5%
Versicherungen	3,0%	18,8%	7,8%
Keine Angabe	42,4%	31,3%	37,3%

Bezugnehmend auf Tabelle 46 gibt Tabelle 47 einen Überblick über die Höhe der Forderungen, ab der die verschiedenen Geschäftsverbindungen typischerweise gekündigt werden (Median). Die Angabe von 1 Euro ist dabei so zu interpretieren, dass die Geschäftsverbindung mit dem ersten Verzug sofort aufgelöst wird. Girokonten, Konsumentenkredite und Hypothekenkredite werden häufig bereits bei einem Verzug von 100 Euro gekündigt, Versicherungen bereits ab einem Euro.

Tabelle 47 Höhe der Forderung im Verzug, ab der Geschäftsverbindungen gekündigt werden

Höhe, ab der die Geschäftsverbindung von ... gekündigt werden	Sparkassen	Volksbanken	Gesamt
Girokonten	100	100	100
Konsumentenkredit	100	300	100
Hypothekenkredit	100	1501	100
Kreditkartenverträge	51	100	51
Versicherungen	1	1	1
Keine/ Ungültige Angabe	42,4%	43,8%	41,2%

5.2.5 Allgemeine Fragen

Bei den allgemeinen Fragen wurde vor allem erfragt, ob zusätzliche Regelungen zur Sicherung gegen unseriöse Geschäftspraktiken für notwendig gehalten werden (Frage 6.1). Von den 51 insgesamt befragten Kreditinstituten haben 32 hierzu Angaben gemacht. Dem Ton der Antworten nach gab ein überwiegender Anteil der Befragten an (41,2 Prozent), dass keine weiteren Regelungen erforderlich seien. Für zusätzliche Regelungen haben sich 15,7 Prozent der Kreditinstitute ausgesprochen. Bei der Gruppe der Volksbanken hat sich nur ein Institut für eine Erweiterung der Regelungen ausgesprochen, dabei hat sich das Kreditinstitut aber nur eine konsequente Umsetzung von Pauschalregelungen bei angeblichen Urheberrechtsverstößen gewünscht. Die Befürworter für verschärfte Regelungen bei den Sparkassen gaben mehrmals an, dass ihnen in der Praxis unseriöse Geschäftspraktiken aufgefallen seien – vor allem bei der Erhebung von Gebühren seitens der Inkassounternehmen. Ein Institut hat vorgeschlagen, die Verpflichtung einzuführen, Pfändungen innerhalb von zwei Geschäftstagen nach Geldeingang zurückzunehmen. Auch wurde die gängige Praxis der Hereinnahme von Schuldanerkenntnissen in Verbindung mit Lohn- und Kontoguthabenabtretungen kritisiert. Bei den sich gegen weitere Regelungen aussprechenden Kreditinstituten – bzw. solchen, welche die geltenden Regelungen als ausreichend ansahen – wurde nur selten eine Begründung angegeben. Die gute Erfahrung aus der Zusammenarbeit mit den eigenen Geschäftspartnern für Inkasso wurde dabei mehrmals hervorgehoben. Das Neuaushandeln von bestehenden Verträgen nach dem Inkrafttreten des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken wurde negativ angemerkt. Im Allgemeinen gaben die befragten Kreditinstitute an, dass sie es mit sehr kleinen Fallzahlen bei Inkasso zu tun hätten und somit keine konkreten Angaben machen könnten.

5.3 Aufsichtsstellen

Die Aufsichtsbehörden, die u.a. den Schuldnern als Anlaufstellen im Falle von Beschwerden dienen sollen, wurden ebenfalls in die Untersuchung einbezogen. Hauptsächlich wurden Fragen zu Beschwerden sowie zu Maßnahmen der Aufsicht gestellt. Zum Zeitpunkt der Untersuchung existierten in Deutschland 63 an verschiedenen Gerichten angesiedelte Aufsichtsbehörden, die zuvor vom BMJV über die Landesjustizverwaltungen um Mithilfe gebeten wurden.

Im Rahmen der Befragung wurden alle Aufsichtsstellen für die 2109 Inkassounternehmen in Deutschland angeschrieben.¹³² Von den 63 Aufsichtsstellen haben 29 auf den ihnen

¹³² Siehe www.rechtsdienstleistungsregister.de. Siehe www.rechtsdienstleistungsregister.de, abgerufen am 18.09.2017.

zugesandten Fragebogen geantwortet. Der Fragebogen besteht aus insgesamt 40 Fragen, die auf sieben Kategorien aufgeteilt sind. Zu den Kategorien zählen: Allgemeine Fragen zur Aufsichtsstelle (4 Fragen), Fragen zu Beschwerden (9 Fragen), Fragen zu Beschwerden bezüglich der Informationen (5 Fragen), Fragen zur Inkassopraxis (6 Fragen), Fragen zu Verfahren der Sachverhaltsermittlung (3 Fragen), Fragen zu Aufsichtsmaßnahmen (7 Fragen) und Allgemeines (6 Fragen).

5.3.1 Allgemeine Angaben zu den Aufsichtsstellen

Typischerweise widmen sich Mitarbeiter der Gerichte ungefähr 10 Arbeitstage im Jahr der Aufsichtstätigkeit. Hauptsächlich für die Aufsicht tätige Mitarbeiter sind die große Ausnahme.

Tabelle 48 zeigt, wie viele Inkassounternehmen in den einzelnen Zuständigkeitsbereichen der Aufsichtsstellen beaufsichtigt werden. Die Streuung ist recht breit, von 2 bis zu über 200 Inkassounternehmen pro Zuständigkeitsbereich reicht die Spannweite.¹³³

Tabelle 48 Inkassounternehmen pro Zuständigkeitsbereich¹³⁴

	Inkassounternehmen
Mittelwert	60,1
Median	34,5
Min	2
Max	225

26 von 29 Stellen haben Angaben zu dieser Frage gemacht.

In 62 Prozent der Aufsichtsstellen existiert eine eigene Zuständigkeit innerhalb der Stelle für Inkassounternehmen (Frage 1.2, keine separate Tabelle). Bei den restlichen 34 Prozent wird diese Aufgabe unter anderem von der RDG-Aufsicht, oder durch allgemeine Zuständigkeiten innerhalb der Behörde erledigt.¹³⁵ Dabei gibt es nur eine der 28 berichtenden Stellen, die Mitarbeiter beschäftigt, die sich ausschließlich mit Inkasso-Beschwerden befassen (Frage 1.3, keine separate Tabelle), wobei es sich hier lediglich um einen Mitarbeiter handelt. Über Beschäftigte, die sich zusätzlich zu anderen Aufgaben mit Inkasso-Beschwerden befassen, verfügen alle Stellen. Im Durchschnitt sind es rund 1,6 Stellen, wobei die Spanne von einem Mitarbeiter bis zu 4 Mitarbeitern reicht. Tabelle 49 zeigt die aufgewendeten Arbeitsstunden im vergangenen Geschäftsjahr im Bereich der Inkassoaufsicht (Frage 1.4). Auch hier existiert eine große Streuung von drei bis zu 1.500 Stunden. Der repräsentativere Median zeigt, dass typischerweise 75 Stunden, d.h. rund 10 Arbeitstage, für das Bearbeiten von Beschwerden aufgewendet werden.

Tabelle 49 Arbeitsstunden im vergangenen Jahr im Aufgabenbereich Inkassoaufsicht

	Arbeitsstunden im vergangenen Jahr
Mittelwert	214,1h
Median	75 h
Minimum	3 h
Maximum	1.500 h

21 von 29 Stellen haben Angaben zu dieser Frage gemacht.

¹³³ Daher ist der Median mit rund 35 beaufsichtigten Unternehmen repräsentativer als der Durchschnitt, der hier nicht angegeben ist.

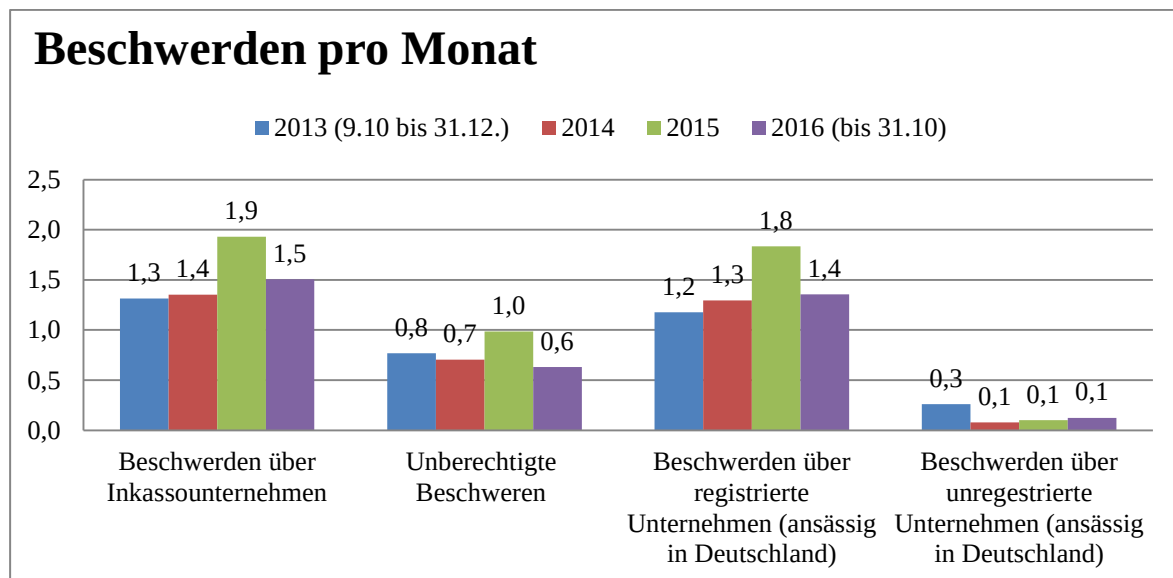
¹³⁴ Drei Aufsichtsstellen machten zu dieser Frage keine Antwort, sodass sich der Mittelwert bzw. die Quantile nur auf 26 Stellen beziehen.

¹³⁵ Eine Stelle, das entspricht 3 Prozent, hat keine Angabe gemacht.

5.3.2 Umgang der Aufsichtsstellen mit Beschwerden im Allgemeinen

Der Abschnitt 2 beschäftigt sich mit Beschwerden im Allgemeinen. Die Abbildung 3 gibt dabei an, wie viele Beschwerden in einem durchschnittlichen Monat in den Jahren 2013 bis 2016 angefallen sind (Fragen 2.1–2.4).¹³⁶ Dabei wird zuerst die Entwicklung der berechtigten und unberechtigten Beschwerden insgesamt dargestellt (Frage 2.1 und 2.2). Danach weist die Abbildung die Beschwerden über registrierte und unregistrierte – in Deutschland ansässige – Unternehmen (Frage 2.3 und 2.4) aus.

Abbildung 3 Eingegangene Beschwerden pro Monat



Hinweis: Die zurückgemeldeten ¹³⁷ jährlichen Werte je Aufsichtsstelle wurden auf Monatswerte heruntergebrochen, um eine bessere Vergleichbarkeit herzustellen.

Von 2013 bis 2016 haben die durchschnittlichen Beschwerden bei den rückmeldenden Aufsichtsstellen im Mittel von 1,3 auf 1,5 deutlich zugenommen, die Anzahl der unberechtigten Beschwerden ist dabei von 0,8 in 2013 auf 0,6 in 2016 gefallen. Beschwerden über registrierte Unternehmen haben von 1,2 auf 1,4 zugenommen, während Beschwerden über unregistrierte Unternehmen von 0,3 in 2013 auf 0,1 in 2016 im Durchschnitt gefallen sind.

Beschwerden über ausländische Unternehmen, europäische wie außereuropäische, sind sehr selten.

Auf die Frage, wie nicht registrierte Inkassounternehmen tätig werden (Frage 2.5, keine separate Tabelle), gaben 14 und damit rund die Hälfte der antwortenden Aufsichtsstellen an, dass keine Angabe möglich sei. Bei den übrigen lässt sich jedoch tendenziell feststellen, dass vor allem schriftlich und elektronisch Kontakt aufgenommen wird.¹³⁸

¹³⁶ Da die Jahre 2013 und 2016 nicht komplett erfasst wurden, wurde bei der Darstellung der Beschwerde-Entwicklung auf Monatsdaten zurückgegriffen. Dazu wurde die Summe der angegebenen Fälle der Aufsichtsstellen für 2013 durch 3 und für 2016 durch 10 dividiert, für die beiden vollständigen Jahre durch 12. Damit ist eine Vergleichbarkeit gewährleistet.

¹³⁷ Bei den Fragen 2.1, 2.2., 2.3 und 2.4 waren das jeweils 20, 16, 16 und 16 Aufsichtsstellen.

¹³⁸ Schriftlich – 4x häufig, 5x ausschließlich; Elektronisch – 2x nie, 3x selten, 1x gelegentlich, 1x häufig; Telefonisch – 2x nie, 3x selten; Persönlich – 3x nie, 2x gelegentlich.

Die Tabelle 50 und die Tabelle 51 geben den Gegenstand der Beschwerden an (Frage 2.6). Nicht alle Aufsichtsstellen haben dabei auf jede Unterfrage geantwortet.

Tabelle 50 Gegenstand der Beschwerde I

	Forderung unbekannt	"Inkassoübefall"	Nicht registriertes Inkassounternehmen	Die Hauptforderung übersteigende Kosten	Berechnung unwirksamer Kosten
Nie	6,9%	27,6%	10,3%	13,8%	10,3%
Selten	13,8%	24,1%	48,3%	13,8%	20,7%
Gelegentlich	27,6%	6,9%	6,9%	24,1%	31,0%
Häufig	27,6%	0,0%	3,4%	20,7%	17,2%
Keine Angabe	24,1%	41,4%	31,0%	27,6%	20,7%

Es haben 29 Aufsichtsstellen teilgenommen.

Tabelle 51 Gegenstand der Beschwerde II

	Inkassoverfahren trotz Schuldner-Insolvenz	Kurzfr. Wechsel von Inkassounternehmen und Erhöhung der Kosten	Drohungen	Sonstiges
Nie	37,9%	24,1%	17,2%	10,3%
Selten	13,8%	24,1%	17,2%	13,8%
Gelegentlich	10,3%	6,9%	34,5%	10,3%
Häufig	0,0%	10,3%	13,8%	17,2%
Keine Angabe	37,9%	34,5%	17,2%	48,3%

Es haben 29 Aufsichtsstellen teilgenommen.

Beschwerden wegen unbekannter Forderung sind relativ weit verbreitet. In 27,6 Prozent der rückmeldenden Aufsichtsbehörden werde diese Beschwerde häufig bzw. zu einem ebenso hohen Prozentsatz gelegentlich vorgebracht, in 13,8 Prozent der Stellen sei diese Beschwerde selten und in lediglich 6,9 Prozent der Aufsichtsstellen komme sie nie vor.

Beschwerden darüber, dass die Kosten die Hauptforderung übersteigen, haben ebenfalls eine herausragende Bedeutung. Bei 20,7 Prozent der Aufsichtsstellen würden derartige Beschwerden häufig und in 24,1 Prozent gelegentlich erhoben.

Schließlich spielen Beschwerden über die Berechnung unwirksamer Kosten ebenfalls eine gewisse Rolle. 17,2 Prozent der Aufsichtsstellen würden damit häufig und 31,0 Prozent gelegentlich konfrontiert.

Immerhin 34,5 Prozent der zurückmeldenden Aufsichtsstellen erhalten gelegentlich, 13,8 Prozent sogar häufig Beschwerden über Drohungen und 10,3 Prozent erhalten gelegentlich Beschwerden über Inkassoverfahren, die trotz Schuldnerinsolvenz durchgeführt werden. Kurzfristige Wechsel des Inkassounternehmens mit entsprechender Erhöhung der Kosten werden von 10,3 Prozent den Aufsichtsstellen häufig, von 6,9 Prozent gelegentlich als Beschwerdegegenstand gemeldet.

Weniger weit verbreitet ist der kurzfristige Wechsel von Inkassounternehmen, der eine Erhöhung der Kosten für den Schuldner nach sich zieht. Er komme bei 24,1 Prozent der Aufsichtsstellen selten, bei 6,9 Prozent gelegentlich vor. Der Beschwerdegegenstand „Nicht registriertes Unternehmen“ kommt bei 48,3 Prozent der Aufsichtsstellen selten vor.

In Tabelle 52 ist dargestellt, wie häufig es um die Androhung von bestimmten Schritten durch die Inkassounternehmen als Beschwerdegrund geht. Dabei sollten jeweils die drei häufigsten

Beschwerdegründe angegeben werden. 65,5 Prozent der Aufsichtsstellen markierten dabei die Androhung von gerichtlichen Schritten und dadurch entstehenden Mehrkosten. 38 Prozent zählten die Offenlegung bzw. Weitergabe von Daten zu den am häufigsten angedrohten Schritten und 27,6 Prozent der Aufsichtsstellen erleben es sehr häufig, dass mit Pfändungsmaßnahmen nach Titulierung gedroht wird.¹³⁹

Tabelle 52 Androhung folgender Schritte als Beschwerdegrund

	Prozentualer Anteil
Offenlegung bzw. Weitergabe von Daten	37,9%
Gerichtliche Schritte und dadurch entstehende Mehrkosten	65,5%
Pfändungsmaßnahmen/Vermögensauskunft/Erzwingungshaft	17,2%
Pfändungsmaßnahme nach Titulierung	27,6%
Vermögensauskunft nach Titulierung	17,2%
Vermögensauskunft	6,9%
Erzwingungshaft/Haftbefehl nach Titulierung und Strafanzeige wegen Eingehungsbetrug	10,3%
Verhalten bei (unangekündigten/unerwünschten) Hausbesuchen	17,2%
Haftbefehl	3,4%

Fett markiert sind die drei insgesamt am häufigsten gegebenen Antworten markiert. Die Prozentwerte sind auf 29 Aufsichtsstellen gerechnet.

Auf die Frage, welche Probleme bei der Bearbeitung von Beschwerden über nicht registrierte Unternehmen auftraten (Frage 2.8, Tabelle 53) gaben knapp die Hälfte (45 Prozent) der Befragten an, dass es keine gegeben habe. 21 Prozent gaben an, dass die Ermittlung einer ladungsfähigen Anschrift problematisch gewesen sei.¹⁴⁰ Unter „Sonstiges“ wurde zweimal angegeben, dass die handelnden Personen nicht ermittelbar gewesen seien und je einmal wurde mangelnde Kenntnis der Rechtslage und die durch das ständige Wechseln des Sitzes des nicht registrierten Unternehmens ausgelöste wechselnde Zuständigkeit der Aufsichtsbehörden als Problem bei der Bearbeitung von Beschwerden genannt.

Tabelle 53 Probleme bei der Bearbeitung der Beschwerden über nicht registrierte Unternehmen

	Prozentualer Anteil
Mangelnde Kenntnis der Rechtslage	3,45%
Ermittlung ladungsfähiger Anschrift	20,69%
Keine	44,83%
Sonstige	10,34%

Von den Aufsichtsstellen, die Erfahrungen mit ausländischen Inkassounternehmen hatten, gaben 44,8 Prozent an, dass es keine Probleme bei der Bearbeitung solcher Beschwerden gebe

¹³⁹ 7 Aufsichtsstellen haben kein Feld, eine Aufsichtsstelle hat 5 Felder ausgewählt. Es konnten daher nur 21 Berücksichtigt werden. Die Prozentsätze sind auf 29 Aufsichtsstellen gerechnet.

¹⁴⁰ 9 Aufsichtsstellen haben nichts gemeldet, die Prozentwerte sind auf 29 Aufsichtsstellen gerechnet.

(Tabelle 54, Frage 2.9). 13,8 Prozent gaben an, dass die Ermittlung einer ladungsfähigen Adresse problematisch sei, 10,3 Prozent klagten über aufwendige Ermittlung der Rechtslage.¹⁴¹

Tabelle 54 Probleme bei der Bearbeitung der Beschwerden über ausländische Inkassounternehmen

Auswahl	Prozentualer Anteil
Aufwendige Ermittlung der Rechtslage	10,3%
Ermittlung ladungsfähige Anschrift	13,8%
Keine	44,8%
Sonstige	3,4%

5.3.3 Beschwerden im Besonderen: Informationsdefizite

In Abschnitt 3 werden Beschwerden bezüglich der Informationen behandelt. Zunächst sollte die Frage beantwortet werden, ob es bei Beschwerden Probleme oder Defizite gab, welche das **Fehlen** der Darlegungs- bzw. Informationspflichten (§ 11a RDG Abs. 1 S. 1) betreffen (Frage 3.1, Tabelle 55). Bei zwei Aufsichtsstellen fehlte in 10 bis 25 Prozent, bei einer in 26 bis 50 Prozent der Fälle der Name des Auftraggebers. Bei sieben Aufsichtsstellen wurde in mehr als 10 Prozent der Fälle der Forderungsgrund nicht genannt. Zinsberechnungen lagen ebenfalls bei einer Aufsichtsstelle in mehr als 76 Prozent der Fälle nicht in ausreichendem Maße vor, bei zwei weiteren in 10 bis 25 Prozent, bzw. 26 bis 50 Prozent der Fälle. Bei einer Aufsichtsstelle wurde in 10 bis 25 Prozent, bei einer weiteren in 26 bis 50 Prozent der Beschwerdefälle ein über den gesetzlichen Verzugszins hinausgehender Zinssatz nicht entsprechend erläutert. In einer Aufsichtsbehörde waren in mehr als 76 Prozent der Fälle keine entsprechenden Angaben zur Inkassokostenvergütung zu finden, bei drei Aufsichtsstellen traf das in 26 bis 50 Prozent, bei drei weiteren in 10 bis 25 Prozent der Fälle zu. Der Hinweis auf fehlende Vorsteuerabzugsfähigkeit der angegebenen Mehrwertsteuer wurde bei einer Stelle in 26 bis 50 Prozent der Fälle bemängelt.

Tabelle 55 Fehlen folgender Darlegungs- bzw. Informationspflichten (Häufigkeiten)

	Name	Forderungen- grund	Zins- berechnun- g	Zinssatz	Inkassover- gütung	Umsatzste- uerbeträge
Unter 10 %	9	9	12	9	9	9
10-25 %	2	6	1	1	3	0
26-50 %	1	1	1	1	3	1
51-75 %	0	0	0	0	0	0
76-100 %	0	0	1	0	1	0
k.A.	17	13	14	18	13	19

k.A. = keine Angabe; Name = fehlender Name oder die Firma ihres Auftraggebers; Forderungsgrund = Fehlender Forderungsgrund, bei den Verträgen unter konkreter Darlegung des Vertragsgegenstands, Datums des Vertragsschlusses; Zinsberechnung = wenn Zinsen geltend gemacht werden, eine Zinsberechnung unter Darlegung der zu verzinsenden Forderung, des Zinssatzes und des Zeitraums, für den Zinsen berechnet werden; Zinssatz = Zinssatz über dem gesetzlichen Verzugszinssatz: gesonderter Hinweis hierauf und die Angabe, aufgrund welcher Umstände der erhöhte Zinssatz gefordert wird; Inkassovergütung = Inkassovergütung oder

¹⁴¹ 11 Aufsichtsstellen haben keine Rückmeldungen gemacht, die Prozentwerte sind auf 29 Aufsichtsstellen gerechnet.

sonstige Inkassokosten, Angaben zu deren Art, Höhe und Entstehungsgrund; Umsatzsteuerbeträge = Wenn mit Inkassovergütung Umsatzsteuerbeträge geltend gemacht werden, eine Erklärung, dass der/die Auftraggeber/in diese Beiträge nicht als Vorsteuer abziehen kann.

In Frage 3.2 (Tabelle 56) geht es um die **Fehlerhaftigkeit** der aufgeführten Darlegungs- und Informationspflichten.

Tabelle 56 Fehlerhaftigkeit folgender Darlegungs- bzw. Informationspflichten (Häufigkeiten)

	Name	Forderungs- grund	Zinsbe- rechnung	Zinssatz	Inkassovergü- tung	Umsatzsteuerb- eträge
Unter 10 %	13	9	8	11	9	10
10-25 %	0	4	3	1	2	1
26-50 %	0	3	2	0	2	0
51-75 %	0	0	1	0	2	0
76-100 %	0	0	0	0	0	0
k.A.	16	13	15	17	14	18

Anmerkungen, siehe Tabelle 55.

13 der Aufsichtsstellen bemängelten bei weniger als 10 Prozent bei der Angabe des Namens einen Fehler. **Zwei** Aufsichtsstellen gaben an, dass die Anschriften fehlerhaft seien und **eine**, dass der Auftraggeber regelmäßig nicht als Vertragspartner erkennbar sei.

Der Forderungsgrund wurde durch **neun** Aufsichtsstellen in weniger als 10 Prozent der Fälle, bei **vier** Stellen zwischen 10 und 25 Prozent und bei **drei** Stellen sogar in 26 bis 50 Prozent der Fälle als fehlerhaft angegeben. Aus den Erläuterungen geht hervor, dass der Grund fehle, die Forderung nicht korrekt bezeichnet sei (je 2x) und dass bei Forderungen aus dem Online-Handel kein Datum des Vertragsschlusses und keine Bezeichnung des Vertragsgegenstandes angegeben würde (1x).

Die Zinsberechnung wurde durch **acht** Aufsichtsstellen bei bis zu 10 Prozent als mangelhaft angegeben, bei **drei** Stellen zwischen 10 und 25 Prozent, bei **zwei** Stellen in 26 bis 50 Prozent als mangelhaft und bei **einer** Stelle ist sie sogar in 51 bis 75 Prozent als mangelhaft angegeben worden. Als Erläuterung wurde fünfmal genannt, dass die Berechnung nicht nachvollziehbar sei. So fehlte bspw. die Bezugsgröße der Zinsen („Zinsen wovon?“) oder der Verzugsbeginn wurde nicht eindeutig angegeben.

Bei **elf** Aufsichtsstellen wurde bei bis zu 10 Prozent bei einem über dem gesetzlichen Verzugszinssatz liegenden Zins und **einer** Stelle in 11 bis 25 Prozent der Fälle die Erläuterung bemängelt. So wurde angegeben, dass der Verzugsbeginn häufig nicht klar erkennbar sei und dass die Angaben über die Umstände der Zinserhöhung fehlerhaft seien.

Die Inkassovergütung wurde jeweils durch **neun** Aufsichtsstellen in bis zu 10 Prozent, durch **zwei** Aufsichtsstellen in 11 bis 25 Prozent, **zwei** weiteren Aufsichtsstellen in 26 bis 50 Prozent, bzw. durch **zwei** Aufsichtsstellen in 51 bis 75 Prozent der Fälle bemängelt. Dabei wurde mehrfach ausgeführt, dass Berechnung bzw. Entstehung der Inkassovergütung nicht nachvollziehbar oder fehlerhaft seien.

Tabelle 57 Mängel bei der Verständlichkeit

	Name	Forderungsgrund	Zinsberechnung	Zinssatz über dem gesetzlichen Verzugszinssatz	Inkassovergütung	Umsatzsteuerhinweis
Unter 10 %	6	5	5	5	4	6
10-25 %	0	0	0	0	0	0
26-50 %	0	1	0	0	0	0
51-75 %	0	0	1	0	1	0
76-100 %	0	0	0	0	0	0
k.A.	23	23	23	24	24	23

Anmerkungen, siehe Tabelle 55.

Tabelle 57 zeigt, wie häufig die Verständlichkeit der von den Unternehmen gelieferten Informationen bemängelt wurde (Frage 3.3). Lediglich die Angaben zum Forderungsgrund, zur Zinsberechnung und zur Inkassovergütung wurden dabei von **einer** Stelle in 26 bis 50 Prozent, bzw. in 50 bis 75 Prozent der Fälle bemängelt. Von **vier** bis **sechs** Aufsichtsstellen wurde jeder der erfragten Punkte in unter 10 Prozent der Fälle bemängelt. Bei den Details wurde dabei jeweils vor allem der komplizierte Satzbau angegeben.

Tabelle 58 Wie häufig wurden im Beschwerdefall die Zusatzinformationen angefordert?

Anzahl	
Unter 10 %	15
10-25 %	2
26-50 %	1
51-75 %	1
76-100 %	0
keine Angabe	10

15 Aufsichtsstellen gaben an, dass in weniger als 10 Prozent der Beschwerdefälle vom Schuldner die Zusatzinformation nach § 11a Abs. 1 S. 2 Nr. 1–3 RDG angefordert worden sei (Frage 3.4, Tabelle 58). **Zwei** Stellen gaben an, dass dies in 10 bis 25 Prozent der Beschwerdefälle so gewesen sei und jeweils **eine** Aufsichtsstelle erklärte, dass dies in 26 bis 50 Prozent bzw. in 51 bis 75 Prozent der Beschwerdefälle vorkomme.

Sechs Aufsichtsstellen gaben an, dass die Zusatzinformationen nach Aufforderungen nicht erteilt worden seien (Frage 3.5, keine separate Tabelle). **Dreimal** wurde bemängelt, dass die Zusatzinformationen unverständlich seien (in Bezug auf Layout, Satzbau und Wortwahl). **Zweimal** wurde berichtet, dass die Zusatzinformationen fehlerhaft seien.

5.3.4 Inkassopraxis aus Sicht der Aufsichtsstellen

Der vierte Abschnitt der Befragung befasst sich mit der Inkassopraxis aus Sicht der Aufsichtsstellen. Zunächst wurde jede Stelle gebeten, die drei Branchen der Gläubiger

auszuwählen, die die häufigsten Gruppen an ihren Gesamtfällen bildeten.¹⁴² Die Telekommunikationsbranche und Handy-Apps und Internetdienstleister wurden von jeweils rund 34,5 Prozent der Aufsichtsstellen genannt. (vgl. Tabelle 59), danach folgen Internet- und Versandhandel (34,5 Prozent) sowie Energieanbieter und Handy-Apps gleichauf (jeweils 17,2 Prozent).

Tabelle 59 Branchen der Gläubiger mit den häufigsten Beschwerden bei den Aufsichtsstellen

Branche	Anteil
Telekommunikation	34,5%
TV-Anbieter	3,4%
Banken u. Versicherungen	6,9%
Kreditkartenunternehmen	6,9%
Zahlungsdienste	10,3%
Ärzte/ ärztliche Abrechnungsstellen	6,9%
Energieanbieter	17,2%
Internet-/ Versandhandel	34,5%
Stationärer Handel, Handwerksbetriebe	6,9%
Handy-Apps	17,2%
Leasing	3,4%
Zeitschriften-Abos	3,4%
Sonstiges	6,9%

Jeweils die drei am häufigsten vorkommenden Branchen waren zu nennen. Die insgesamt am häufigsten vorkommenden Branchen sind fett gedruckt. Verkehrsbetriebe und öffentlich-rechtliche Gläubiger sind nicht genannt worden und sind daher nicht aufgeführt.

Bei den Geschäftsmodellen, die den Beschwerdefällen zugrunde liegen, gibt eine Mehrheit der berichtenden Aufsichtsstellen an, dass es sich um echtes Inkasso handele (Frage 4.2, Tabelle 60). 44,8 Prozent der Aufsichtsstellen gaben an, dass es sich bei mehr als 75 Prozent ihrer Fälle um echtes Inkasso handele. 13,8 Prozent berichten, dass dies bei 51 bis 75 Prozent der Fälle vorkomme, und immerhin noch jeweils 3,4 Prozent geben an, dass es sich in zwischen 26 bis 50 Prozent bzw. in zwischen 10 und 25 Prozent der Fälle um echtes Inkasso handele. Beim sogenannten „unechten Inkasso“¹⁴³ gab nur eine Aufsichtsstelle an, dass es sich in mehr als 75 Prozent der Beschwerdefälle um unechtes Inkasso gehandelt habe. Hingegen gaben 13,8 Prozent an, dass es sich in weniger als 10 Prozent der Fälle um unechtes Inkasso gehandelt habe. 10,3 Prozent der Aufsichtsstellen gaben an, dass es sich in 10 bis 25 Prozent um unechtes Inkasso gehandelt habe. Jeweils 3,4 Prozent der Aufsichtsstellen gaben für 26 bis 50 Prozent, 51 bis 75 Prozent und mehr als 76 Prozent der Fälle an, es habe sich um unechtes Inkasso gehandelt.

¹⁴² Die Angaben über die prozentuale Häufigkeit mit denen die Branchen jeweils innerhalb einer Aufsichtsstelle vorkommen, waren sehr heterogen und daher nicht aussagekräftig. Eine Aufsichtsstelle hatte 5 Angaben und mehr als 100 Prozent gemeldet und wurde daher als „keine Angabe“ gezählt.

¹⁴³ Forderungskauf.

Tabelle 60 Geschäftsmodelle, Anteile bei Beschwerden

Branche	Echtes Inkasso	Forderungskauf	Sonstiges
Unter 10 %	0,0%	13,8%	6,9%
10-25 %	3,4%	10,3%	3,4%
26-50 %	3,4%	3,4%	0,0%
51-75 %	13,8%	3,4%	0,0%
76-100 %	44,8%	3,4%	0,0%
keine Angabe	34,5%	65,5%	89,7%

Bei 34,5 Prozent der Aufsichtsstellen gibt es in unter fünf Prozent der Fälle Hinweise auf Konzerninkasso¹⁴⁴, bei 10,3 Prozent sind es über 10 Prozent der Fälle und bei jeweils 3,4 Prozent sind es über 20 bzw. über 30 Prozent (Frage 4.3, Tabelle 61).

Tabelle 61 Konzerninkasso

Branche	Anteil
Unter 5 %	34,5%
Über 10 %	10,3%
Über 20 %	3,4%
Über 30 %	3,4%
keine Angabe	48,3%

Die Tabelle 62 zeigt, dass standardisierte Schreiben deutlich häufiger sind als nicht standardisierte. Rund 41,4 Prozent der Aufsichtsstellen gaben an, dass 76 Prozent und mehr der den Beschwerden zu Grunde liegenden Schreiben standardisiert seien, 17,2 Prozent gaben an, dass das bei zwischen 51 und 75 Prozent der Fall sei und 10,3 Prozent gaben an, dass in 26 bis 50 Prozent der Fälle ein Standardschreiben verwendet worden sei. 3,4 Prozent jeweils der Aufsichtsstellen hingegen gaben an, 51 bis 75 Prozent bzw. 76 bis 100 Prozent nicht standardisierte Schreiben erhalten zu haben.

Tabelle 62 Anteil an standardisierten und nicht standardisierten Schreiben

Kategorie	Standardisiert	Nicht standardisiert
Unter 10 %	3,4%	17,2%
10-25 %	0,0%	27,6%
26-50 %	10,3%	10,3%
51-75 %	17,2%	3,4%
76-100 %	41,4%	3,4%
keine Angabe	27,6%	37,9%

Bei 6,9 Prozent der Aufsichtsstellen werden 10 bis 25 Prozent der gerichtlichen Mahnverfahren vom Inkassounternehmen selbst beantragt (Tabelle 63); 3,4 Prozent der Aufsichtsstellen melden, dass weniger als 10 Prozent der Mahnverfahren von den Inkassounternehmen selbst beantragt worden seien. 89,7 Prozent der Aufsichtsstellen machen dazu allerdings keine Angabe.

¹⁴⁴ Outsourcing des Inkassos an ein dafür gegründetes Unternehmen, über welches der Gläubiger einen beherrschenden Einfluss ausübt. S.a. Jäckle, VuR 2016, 60 m.w.N.

Tabelle 63 Von Inkassounternehmen selbst beantragte Mahnverfahren bei Beschwerden

Kategorie	Von IU selbst beantragte Mahnverfahren
Unter 10 %	3,4%
10-25 %	6,9%
26-50 %	0,0%
51-75 %	0,0%
76-100 %	0,0%
keine Angabe	89,7%

Auch bei der Folgefrage, welche Art von Rechtsanwälten sonst ein Mahnverfahren beantragen würden, machten die meisten Aufsichtsstellen keine Angabe (Tabelle 64). Immerhin 10,3 Prozent der Aufsichtsstellen gaben an, dass häufig ein Vertragsanwalt tätig würde. Jeweils 3,4 Prozent der Aufsichtsstellen teilten mit, dass verschiedene Anwälte selten bzw. gelegentlich tätig würden.

Tabelle 64 Beauftragung von Anwälten für das Mahnverfahren

Kategorie	Durch Vertragsanwalt	Verschiedende Anwälte
Nie	0,0%	0,0%
Selten	0,0%	3,4%
Gelegentlich	0,0%	3,4%
Häufig	10,3%	0,0%
keine Angabe	89,7%	93,1%

5.3.5 Sachverhaltsermittlung durch die Aufsichtsstellen

Der fünfte Abschnitt der Befragung sammelt Informationen zum Verfahren der Sachverhaltsermittlung durch die Aufsichtsstellen.

Auf Frage 5.1 antworteten 89,7 Prozent, dass sie sich zur Ermittlung des Sachverhaltes eine Stellungnahme des betroffenen Inkassounternehmens einholten (Tabelle 65). 27,6 Prozent der Aufsichtsstellen holten zusätzlich eine Stellungnahme des BDIU/BFIF ein. Außerdem gaben 13,8 Prozent an, dass sie sonstige Maßnahme ergriffen¹⁴⁵. Dazu zählt das Einholen einer Stellungnahme der Landesdatenschutzbehörde und eine Auskunft des Registergerichts, das Studium von Literatur und Rechtsprechung zur Inkassovergütung und Datenweitergabe (BDSG) und das Nachfragen beim Beschwerdeführer.

Tabelle 65 Maßnahmen zur Sachverhaltsermittlung

Art der Maßnahme	Anteil
Einholung Stellungnahme betroffenes Inkassounternehmen	89,7%
Zusätzlich: Einholung Stellungnahme des BDIU/BFIF	27,6%
Zusätzlich: Sonstiges	13,8%

¹⁴⁵ Differenz zu 100% entsteht dadurch, dass bei Frage 5.1 Mehrfachnennungen möglich waren.

48 Prozent der Aufsichtsstellen holten immer eine Stellungnahme des betroffenen Inkassounternehmens ein, 38 Prozent taten dies nur anlassbezogen. Keine Stelle gab an, niemals eine Stellungnahme des betroffenen Unternehmens einzuholen.

Tabelle 66 Häufigkeit der Einholung von Stellungnahmen beim Inkassounternehmen

Häufigkeit	Anteil
Immer	48,3%
Anlassbezogen	37,9%
Nie	0,0%

Von den Aufsichtsstellen, die anlassbezogen Stellungnahmen einholten, taten dies 22,2 Prozent der Stellen in über 75 Prozent der Fälle, 16,7 Prozent in zwischen 51 und 75 Prozent der Fälle und 11,1 Prozent in zwischen 26 und 50 Prozent der Fälle (Folgefrage 5.2, Tabelle 67). Lediglich 11,1 Prozent der Aufsichtsstellen holten nur in unter 10 Prozent der Fälle anlassbezogene Stellungnahmen ein.

Tabelle 67 Häufigkeit der Einholung von anlassbezogenen Stellungnahmen

Häufigkeit	Anteil
Unter 10 %	11,1%
10-25 %	0,0%
26-50 %	11,1%
51-75 %	16,7%
76-100 %	22,2%

Tabelle 68 Beschwerden, die sich dadurch erledigen, dass die Unternehmen Abhilfe zugesagt haben (Häufigkeit)

	2013 (9.10. - 31.12.)	2014	2015	2016 (bis 31.10)
Unter 10 %	4	5	4	4
10-25 %	3	2	2	5
26-50 %	1	1	2	1
51-75 %	0	0	2	1
76-100 %	2	3	5	7
keine Angabe	19	18	14	11

In Frage 5.3 sollten die Aufsichtsstellen angeben, welcher Teil der Beschwerdefälle sich dadurch erledigt hätte, dass das Inkassounternehmen Abhilfe zugesagt habe (Tabelle 68). Auch wenn die Anzahl der Stellen, die nicht auf die Frage antworteten, erneut relativ hoch ist, so ist ein leichter Trend dennoch erkennbar. Die Anzahl an Aufsichten, bei denen über 75 Prozent der Fälle auf diese Weise gelöst werden, steigt seit 2013 bis 2016 an.

5.3.6 Aufsichtsmaßnahmen der beaufsichtigenden Stellen

Im sechsten Teil des Fragebogens stehen die Aufsichtsmaßnahmen im Mittelpunkt. In Tabelle 69 sind die Gegenstände der Beschwerden, bei denen Maßnahmen ergriffen wurden, über die Jahre 2013 bis 2016 dargestellt (Fragen 6.1 bis 6.4). Bei allen Fragen hat die Mehrzahl der Aufsichtsstellen keine Angabe gemacht (zwischen 23 und 29 Aufsichtsstellen). Die meisten Angaben wurden beim Punkt „*unbekannte Forderung*“ gemacht, die auch in ihrer Häufigkeit zugenommen haben. Hier haben seit 2015 nunmehr **zwei** statt bisher **eine** Stelle in mehr als

75 Prozent der Fälle und aus diesem Grund Maßnahmen ergriffen. Seit 2016 hat es laut Angaben zumindest bei **einer** Aufsichtsstelle jeweils 75 Prozent und mehr Maßnahmen wegen nicht registrierter Unternehmen, rechtswidriger Drohung, Hausbesuch, Telefoninkasso sowie Intransparenz der Kosten gegeben.

Tabelle 69 Entwicklung der Gegenstände der Beschwerden, bei denen Maßnahmen ergriffen wurden.

Häufigkeit	Unbekannte Forderungen				Keine/mangelnde Informationen über Inkassounternehmen				Nicht registriertes Unternehmen				Rechtswidrige Drohungen				Inkassoverfahren ohne vorherige Mahnung			
Jahr	13	14	15	16	13	14	15	16	13	14	15	16	13	14	15	16	13	14	15	16
Unter 10 %	0	0	2	2	0	0	1	2	0	0	2	2	1	1	3	2	1	0	1	1
10-25 %	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
26-50 %	0	0	2	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	1	1	0	1	0	0
51-75 %	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1
76-100 %	1	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
keine Angabe	26	25	23	24	28	28	27	27	28	28	26	26	28	26	25	24	27	27	27	27

Häufigkeit	Kontakt-aufnahme über Dritte				Hausbesuche				Telefoninkasso				Weitergabe von Daten				Sonstiges			
Jahr	13	14	15	16	13	14	15	16	13	14	15	16	13	14	15	16	13	14	15	16
Unter 10 %	0	1	1	1	1	0	1	2	0	0	1	1	0	1	0	2	0	0	1	2
10-25 %	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0
26-50 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
51-75 %	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
76-100 %	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
keine Angabe	29	28	28	28	28	29	27	26	29	28	27	26	28	28	0	26	28	28	28	26

Tabelle 70 zeigt einige weitere Gründe, aus denen die Aufsichtsstellen Maßnahmen ergriffen haben (Frage 6.5). Es ist dabei der Anteil an Stellen angegeben, die diese Begründungen auswählten. Eine Mehrfachnennung war möglich. Vor allem die fehlende Berufshaftpflichtversicherung war bei einer Mehrheit der Aufsichtsorgane ein wichtiger Grund, Maßnahmen zu ergreifen (51,7 Prozent), gefolgt von einer mangelnden Eignung und Zuverlässigkeit (34,5 Prozent) sowie dem Umstand, dass keine qualifizierte Person genannt worden sei (24,1 Prozent).

Tabelle 70 Gründe, aus denen Maßnahmen ergriffen wurden

Gründe aus denen Maßnahmen ergriffen wurden	Prozentualer Anteil
Mangelnde persönliche Eignung und Zuverlässigkeit	34,5%
Ungeordnete Vermögensverhältnisse	13,8%
Mangelnde theoretische und praktische Sachkunde	13,8%
Fehlende Berufshaftpflichtversicherung	51,7%
Keine Nennung einer qualifizierten Person	24,1%
Sonstiges	6,9%

Insgesamt haben 18 von 29 Aufsichtsstellen zurückgemeldet. Die Prozentzahlen sind bezogen auf 29 Stellen. Mehrfachnennungen waren möglich.

Tabelle 71 zeigt, mit welcher Häufigkeit die Aufsichtsstellen bestimmte Maßnahmen ergriffen haben (Frage 6.6). Die am häufigsten genannte Maßnahme ist die Androhung auf Abänderung bzw. das Unterlassen der Inkassomaßnahme. Sie wurde in 6,9 Prozent der 29 rückmeldenden Aufsichtsstellen häufig, in 6,9 Prozent gelegentlich und in weiteren 10,3 Prozent selten

verhängt. Auch die Androhung von Auflagen ist verhältnismäßig verbreitet. Bei 3,4 Prozent der Aufsichtsstellen ist sie häufig, bei weiteren 3,4 Prozent kommt sie gelegentlich vor und in 10,3 Prozent der Aufsichtsstellen ist sie selten.

Tabelle 71 Maßnahmen, die durch die Aufsichtsstelle ergriffen wurden

	Widerruf der Registrierung	Vollständige oder teilweise Betriebsuntersagung	Anordnung von Auflagen	Einsicht in Bücher, Belege u. Schriftstücke	Androhung von Bußgeld	Verhängung von Bußgeldern	Androhung auf Abänderung/ Unterlassen der Inkassomaßnahme
Nie	6,90%	41,40%	27,60%	31,00%	37,90%	41,40%	20,70%
Selten	34,50%	3,40%	10,30%	10,30%	3,40%	0,00%	10,30%
Gelegentlich	6,90%	0,00%	3,40%	3,40%	3,40%	0,00%	6,90%
Häufig	0,00%	0,00%	3,40%	0,00%	0,00%	0,00%	6,90%
Keine Angabe	51,70%	55,20%	55,20%		55,20%	58,60%	55,20%

Die Prozentzahl ist auf die Gesamtzahl von 29 teilnehmenden Aufsichtsstellen gerechnet.

Auf die Frage, bei welcher Beschwerde die Übergabe an eine andere Behörde erfolgt (diese andere Behörde war in allen Fällen die Staatsanwaltschaft, Frage 6.7, Tabelle 72), gaben vier Stellen an, dass sie bei betrügerischen Maßnahmen oder Nötigungen an die Staatsanwaltschaft übergaben. Zwei weitere Stellen gaben an, dass bei irreführenden Bezeichnungen oder Nichtregistrierungen an die Staatsanwaltschaft übergeben werde, eine Stelle gab an, Fälle, die mit ausländischen Inkassounternehmen zu tun haben, prinzipiell an die Staatsanwaltschaft zu übergeben.

Tabelle 72 Übergabe an andere Behörde

	Unter 10 %	76-100 %
Staatsanwaltschaft	7	1
Generalstaatsanwaltschaft	0	1

5.3.7 Allgemeine Angaben zum Ablauf und zu Verbesserungsmaßnahmen

Im letzten Teil dieser Auswertung wurden einige allgemeine Informationen von den Aufsichtsstellen abgefragt. In der ersten Frage (7.1, Tabelle 73) sollte der Aufwand angegeben werden, den die Bearbeitung der Beschwerden verursache. Dabei gaben 51,7 Prozent an, dass eine Pauschalauskunft nicht möglich sei, und der Aufwand von der konkreten Beschwerde abhängt. Bei 17,2 Prozent war der Aufwand hoch und für weitere 3,4 Prozent sogar sehr hoch. 10,3 Prozent gaben einen durchschnittlichen Aufwand an. Keine Aufsichtsstelle gab an, dass der Aufwand gering oder sehr gering oder die Tätigkeit Routine sei. Von den 24 auf diese Frage antwortenden Aufsichtsstellen gaben alle an, dass der größte Zeitaufwand durch die inhaltliche Bearbeitung der Beschwerden entstehen würde (7.2).

Tabelle 73 Aufwand für die ordnungsgemäße Bearbeitung der Beschwerden

Aufwand	Anteil
Routine	0,0%
Abhängig von Beschwerde	51,7%
Sehr hoch	3,4%
Hoch	17,2%
Durchschnittlich	10,3%
Gering	0,0%
Sehr gering	0,0%
keine Angabe	17,2%

Die Bewertung der Effektivität der jetzigen RDG-Aufsicht ist aus Sicht der dafür zuständigen Aufsichtsbehörden weder gut noch schlecht (Frage 7.3, Tabelle 74). Auf einer Skala von 1 (= sehr gut) bis 5 (= mangelhaft) sollten die Stellen die Effektivität bewerten. Dabei gab es keine Stelle, die eine sehr gute bzw. eine mangelhafte Effektivität feststellte. 21 Prozent vergaben die Note 2; 63 Prozent die Note 3 und 17 Prozent die Note 4.

Tabelle 74 Bewertung der Effektivität der jetzigen RDG-Aufsicht

Note	Prozent
1	0%
2	21%
3	63%
4	17%
5	0%
keine Angabe	17%

1 = sehr gut, 5 = mangelhaft.

Frage 7.4 fragt nach den Faktoren, die wichtig für die entsprechende Bewertung der RDG-Aufsicht (Frage 7.3) seien (Tabelle 75). Mehrfachnennungen sind möglich. Vor allem die geringe Anzahl an Beschwerden (48,3 Prozent), Beschwerden, die mit nicht ausreichendem Tatsachenmaterial begründet sind (44,8 Prozent) und Schwierigkeiten mit der in der Fachliteratur wenig beachteten Materie (41,4 Prozent) sind die relevantesten Faktoren für die Bewertung.

Tabelle 75 Für die Bewertung wichtige Faktoren

Faktoren	Anteil
Zu wenige Beschwerden	48,3%
Beschwerden sind nicht mit ausreichend Tatsachenmaterial begründet	44,8%
Gesetzliches Instrumentarium reicht nach RDG nicht aus	13,8%
Schwierigkeit der speziellen, in der Fachliteratur beachteten Materie	41,4%
Problematik ist besser erfassbar im Rahmen privatrechtlicher Verbandsklagen	10,3%
Problematik ist durch die Staatsanwaltschaft besser erfasst	24,1%
Haftungsrisiko für Bundesland als Dienstherr	0,0%
Fehlende Vernetzung mit anderen Bundesländern und /Aufsichtsstellen	34,5%
Sonstige	10,3%

Die drei am häufigsten genannten Antworten sind fett hervorgehoben.

In Tabelle 76 sind verschiedene Vorschläge zur Verbesserung der RDG-Aufsicht aufgeführt (Frage 7.5). Die beiden wichtigsten Verbesserungsansätze aus Sicht der berichtenden

Aufsichtsstellen sind ein weiterer Ausbau von Netzwerken. Dazu zählt der Zugang zu den Daten anderer Aufsichtsstellen (51,7 Prozent) sowie der Aufbau einer gemeinsamen Datenbank (48,3 Prozent). Weitere 48,3 Prozent der Aufsichtsstellen wünschen sich Fortbildungsangebote. Der meistgenannte Punkt unter „Sonstiges“ (17,2 Prozent) ist eine Zentralisierung unter den OLG statt, wie bisher, der LG. Außerdem wurde zweimal ein regelmäßiger, über Länderebene hinausgehender Austausch als Verbesserung angegeben.

Tabelle 76 Verbesserungsvorschläge

Verbesserungsvorschläge	Prozentualer Anteil
Fortbildungsangebote	48,3%
Verbesserung der Sachausstattung/Literatur	10,3%
Erhöhung des Personals auf Sachbearbeitungsebene	27,6%
Zugang zu Entscheidungen anderer Aufsichtsstellen	51,7%
Datenbank wäre hilfreich	48,3%
Sonstiges	17,2%

5.4 Schuldnerberatungsstellen (SB)

Ebenso wurden die Erfahrungen aus der Schuldnerberatung im Zusammenhang mit der Inkassotätigkeit erfragt. Hierfür wurde der als Anlage (7.2.4) beigefügte Fragebogen an die bekannten Schuldnerberatungsstellen in Deutschland verschickt. Die Fragebögen wurden einerseits durch das *iff* direkt versandt, andererseits auch durch den Arbeitskreis Inso, die AG SBV und die BAG SB deutschlandweit an die Schuldnerberatungsstellen gestreut. Die Bereitschaft zur Teilnahme war hoch. Die teilnehmenden Stellen sind unter 7.1.4 dokumentiert.

Insgesamt wurden 1.389 E-Mails mit anhängendem Fragebogen an Ansprechpartner bei den Schuldnerberatungsstellen in Deutschland verschickt. 192 Schuldnerberatungsstellen haben den Fragebogen ausgefüllt zurückgesandt. Der Fragebogen besteht aus 33 Fragen, die sich in 6 Themengebiete aufgliedern. Diese Themengebiete sind: Allgemeines über die Schuldnerberatungsstelle (4 Fragen), Inkassounternehmen (9 Fragen), Informationspflichten (5 Fragen), Mahn- und Inkassokosten (9 Fragen), Inkasso und Zwangsvollstreckung (4 Fragen) und weitere Anmerkungen (2 Fragen).

5.4.1 Teilnehmende Schuldnerberatungsstellen

Die Abbildung 4 und die Tabelle 77 geben einen Überblick über die Herkunft der teilnehmenden Schuldnerberatungsstellen. Dabei sind alle Bundesländer vertreten.

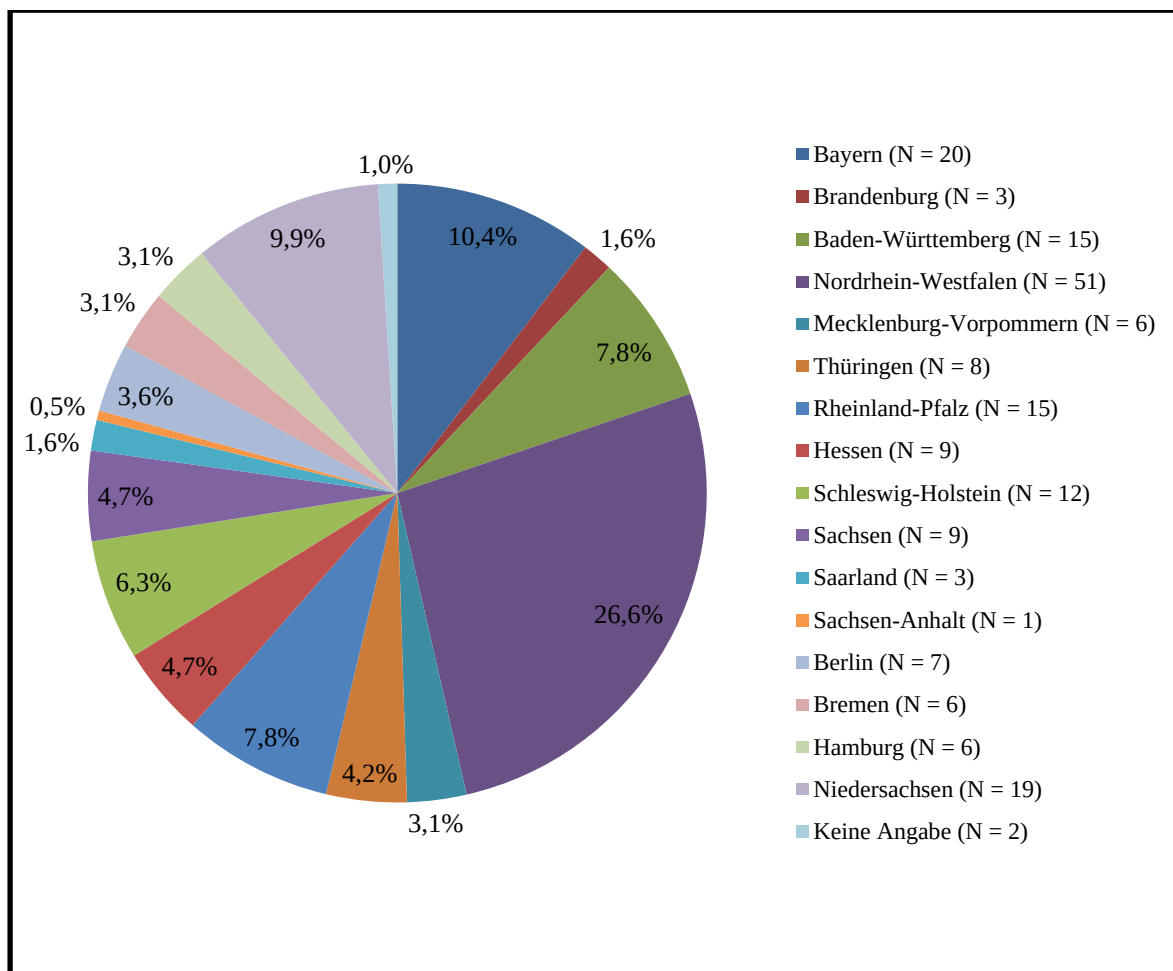


Abbildung 4 Herkunft der Schuldnerberatungsstellen

Tabelle 77 Herkunft der Schuldnerberatungsstellen

Bundesland	Häufigkeit	Prozentual
Bayern	20	10,4%
Brandenburg	3	1,6%
Baden-Württemberg	15	7,8%
Nordrhein-Westfalen	51	26,6%
Mecklenburg-Vorpommern	6	3,1%
Thüringen	8	4,2%
Rheinland-Pfalz	15	7,8%
Hessen	9	4,7%
Schleswig-Holstein	12	6,3%
Sachsen	9	4,7%
Saarland	3	1,6%
Sachsen-Anhalt	1	0,5%
Berlin	7	3,6%
Bremen	6	3,1%
Hamburg	6	3,1%
Niedersachsen	19	9,9%
Keine Angabe	2	1,0%

71 Prozent der rückmeldenden Beratungsstellen sind in Städten ansässig, 18 Prozent befinden sich im städtischen Umland und 40 Prozent in ländlich geprägten Regionen (Frage 1.1).¹⁴⁶ Abbildung 5 zeigt die Verteilung der Schuldnerberatungsstellen auf verschiedene Träger und Organisationen. Der größte Teil der Schuldnerberatungsstellen ist in gemeinnützigen Trägern organisiert (wie z.B. Diakonisches Werk oder Caritas).

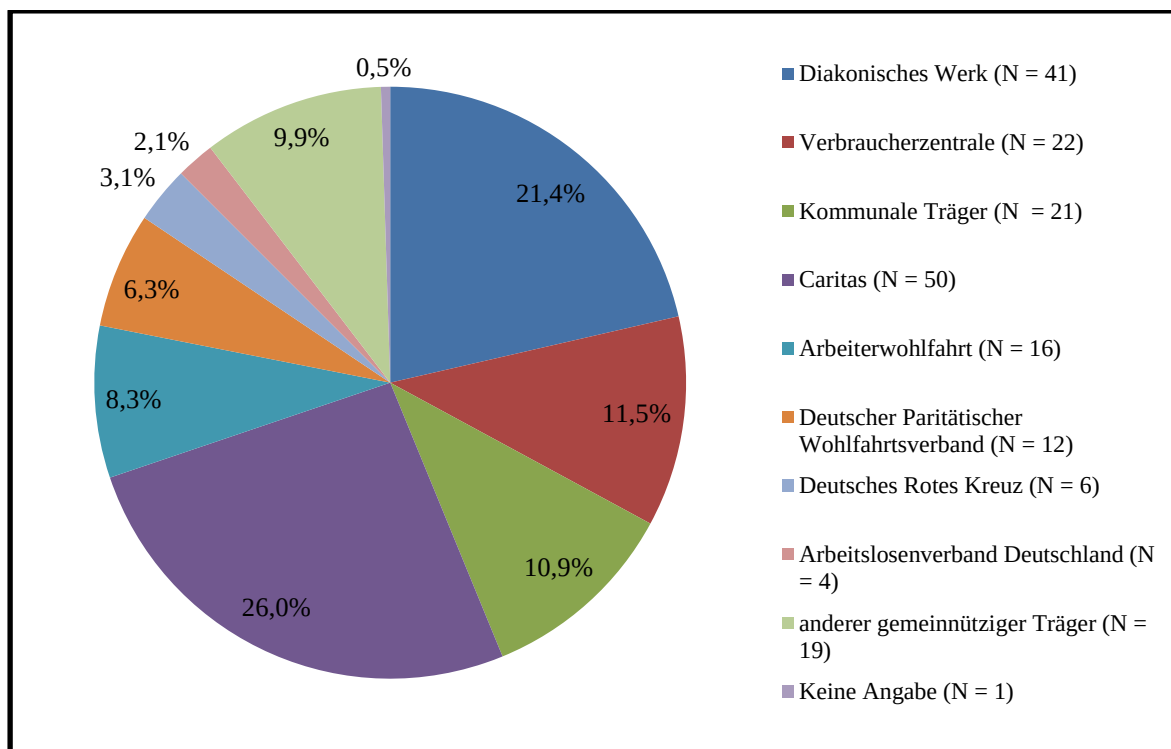


Abbildung 5 Träger der Einrichtung

Tabelle 78 zeigt die Anzahl an Beratungs- bzw. Verwaltungsfachkräften, die in den Schuldnerberatungsstellen angestellt sind. Es gibt sehr große Einrichtungen mit 15,8 Mitarbeitern¹⁴⁷ und sehr kleine, mit einer Teilzeitkraft von 20 Prozent. Eine Stelle beschäftigt im Schnitt zwei Beratungskräfte und eine halbe Verwaltungskraft (jeweils Median).¹⁴⁸

Tabelle 78 Anzahl der Mitarbeiter (unterteilt in Beratungs- u. Verwaltungsfachkräfte)

	Beratungsfachkräfte	Verwaltungsfachkräfte
Mittelwert	2,65	0,77
Median	2,00	0,50
Summe	501,05	132,49
Min	0,20	0,00
Max	14,10	6,00
Keine Angabe	3	40

188 von 192 Schuldnerberatungsstellen haben zurückgemeldet.

¹⁴⁶ Differenz zu 100 Prozent entsteht durch Mehrfachnennungen.

¹⁴⁷ Die Nachkommastellen entstehen durch die Umrechnung auf Vollzeitstellen.

¹⁴⁸ Bei einer derart breiten Streuung ist der Median repräsentativer als der Durchschnitt.

Tabelle 79 zeigt die Anzahl an neuen Fällen, welche die Schuldnerberatungsstellen pro Monat erhalten. Die Breite reicht dabei von zwei Fällen bis zu 556 Fällen im Monat; eine repräsentative Stelle hat 20 neue Fälle im Monat (Median).¹⁴⁹

Tabelle 79 Neue Fälle pro Monat

	Neue Fälle pro Monat
Mittelwert	34
Median	20
Min	2
Max	556
Summe	6176

188 von 192 Schuldnerberatungsstellen haben zurückgemeldet.

5.4.2 Allgemeine Tätigkeit der Inkassounternehmen

In Abschnitt 2 wurden die Beratungsstellen über die allgemeine Tätigkeit von Inkassounternehmen befragt. Dabei gaben 46 Prozent an, dass die Inkassotätigkeit seit 2013 zugenommen habe, 54 Prozent konnten keine Veränderung erkennen. Eine Abnahme der Inkassotätigkeit hat jedoch keine einzige Schuldnerberatung wahrgenommen (Frage 2.1, Tabelle 80).

Tabelle 80 Hat die Inkassotätigkeit seit 2013 zugenommen?

	Anteil
Ja	43,2%
Nein, unverändert	50,5%
Nein, abgenommen	0,0%
keine Angabe	6,3%

In Frage 2.2 sollten die Beratungsstellen die wichtigsten fünf Branchen auswählen, in denen die Inkassounternehmen tätig sind, in Frage 2.3 sollten sie angeben, welche fünf Branchen seit 2013 am schnellsten wachsen. In Tabelle 81 ist der jeweilige Anteil an Schuldnerberatungsstellen angegeben, der die jeweilige Branche ausgewählt hat. Die Telekommunikation ist laut Angabe mit 95,8 Prozent das wichtigste Tätigkeitsfeld der Inkassounternehmen und hat mit 63,5 Prozent auch den größten Zuwachs seit 2013. Mit 82,3 Prozent Anteil und 37,5 Prozent Zuwachs folgt der Internet-/Versandhandel und mit 74,0 Prozent Anteil und 25,5 Prozent Zuwachs die Banken und Versicherungen. Kaum eine Rolle spielen hingegen Leasing sowie der stationäre Handel/Handwerksbetriebe.

¹⁴⁹ Siehe vorherige Fußnote.

Tabelle 81 Tätigkeitsfeld der Inkassounternehmen und Zuwachs seit 2013

Branche	Aktueller Anteil	Branche mit größtem Zuwachs seit 2013
Telekommunikation	95,8%	63,5%
TV-Anbieter	22,4%	1,6%
Banken u. Versicherungen	74,0%	25,5%
Kreditkartenunternehmen	42,2%	9,4%
Zahlungsdienste	34,4%	10,9%
Ärzte/ ärztliche Abrechnungsstellen	8,3%	2,1%
Verkehrsbetriebe	41,1%	5,2%
Energieanbieter	52,6%	13,0%
Internet-/ Versandhandel	82,3%	37,5%
Stationärer Handel/ Handwerksbetriebe	3,1%	0,0%
Handy-Apps, Internetdienstleister	25,0%	11,5%
Leasing	2,1%	0,0%
Zeitschriften Abonnements	22,4%	1,0%
Öffentlich-rechtliche Gläubiger	8,3%	4,7%
Sonstiges	1,6%	2,6%

Bei Frage 2.4 konnten die Schuldnerberatungsstellen angeben, ob es Anzeichen für ein Konzerninkasso gebe, und wenn ja, ob dies in mehr als zehn, 20 oder 30 Prozent der Fälle vorkomme (Tabelle 82). Bei 65,1 Prozent gab es in mehr als 10 Prozent der Fälle entsprechende Anhaltspunkte, in 18,8 Prozent sogar in mehr als 30 Prozent der Fälle. Lediglich 16,7 Prozent gaben an, dafür keine Anzeichen gesehen zu haben, bei 18,2 Prozent der antwortenden Stellen kommen derartige Anzeichen in weniger als fünf Prozent der Fälle vor.

Tabelle 82 Gibt es Anhaltspunkte für Konzerninkasso?

Anteil	
Nein	16,7%
Unter 5 %	18,2%
Mehr als 10 %	28,6%
Mehr als 20 %	17,7%
Mehr als 30 %	18,8%

Nur 12,8 Prozent der Schuldnerberatungsstellen haben beobachtet, dass Inkassounternehmen regelmäßig die gesetzlich eröffnete Möglichkeit nutzten, Forderungen günstig selbst zu titulieren (Frage 2.5, Tabelle 83). 42,8 Prozent beobachteten dieses Verhalten in einzelnen Fällen und etwas mehr Stellen (44,4 Prozent) beobachteten dieses Vorgehen der Inkassounternehmen in der Regel nicht.

Tabelle 83 Nutzung der gesetzlich eröffneten Möglichkeit zur Titulierung durch die Inkassounternehmen

	Anteil
Ja, in einzelnen Fällen	42,8%
Ja, regelmäßig	12,8%
Nein, in der Regel nicht	44,4%
Keine Angabe	0,0%

Aus der Tabelle 84 ist ersichtlich, dass Aktivitäten von ausländischen oder nicht registrierten (deutschen oder ausländischen) Inkassounternehmen eher selten vorkommen (Frage 2.6 und 2.7).

Tabelle 84 Aktivitäten ausländischer und nicht registrierter Unternehmen

	Aktivitäten ausländischer, registrierter Inkassounternehmen	Aktivitäten nicht registrierter, deutscher oder ausländischer Inkassounternehmen
Nein	10,4%	21,9%
Unter 5 %	84,9%	75,5%
Mehr als 10 %	3,6%	2,6%
Mehr als 20 %	1,0%	0,0%
Mehr als 30 %	0,0%	0,0%

172 und 150 Schuldnerberatungsstellen haben zurückgemeldet.

Tabelle 85 stellt dar, wie nicht-registrierte Inkassounternehmen tätig werden (Frage 2.8). Am häufigsten ist mit 39 Prozent Nennungen bei „häufig“ oder „ausschließlich“ der schriftliche Kontaktweg, gefolgt von digitalem Kontakt mit 21 Prozent Angaben bei der Rubrik „häufig“.

Tabelle 85 Arbeitsweise nicht-registrierter Unternehmen

Häufigkeit	Schriftlich	Telefonisch	Digital	Hausbesuche
Nie	5%	8%	5%	29%
Selten	11%	16%	16%	15%
Gelegentlich	8%	18%	12%	5%
Häufig	30%	10%	21%	2%
Ausschließlich	9%	1%	0%	0%
keine Angabe	38%	46%	46%	49%

Allerdings wird in 10 Prozent zurückgemeldet, telefonischer Kontakt sei häufig, bei einem Prozent der Beratungsstellen sogar ausschließlich beobachtet worden. Auch berichten 22 Prozent der Beratungsstellen, dass es selten, gelegentlich oder sogar häufig zu Hausbesuchen durch nicht-registrierte Unternehmen komme.

Bei der darauf aufsetzenden Folgefrage 2.9 (Tabelle 86) gaben 45,8 Prozent an, dass es keinen Unterschied zwischen ausländischen und deutschen Unternehmen gebe, während 14,6 Prozent Unterschiede feststellen konnten. Von den 39,6 Prozent, die keine Angabe gemacht haben, notierten 5,2 Prozent (10 Stellen), dass sie keine Erfahrungen mit ausländischen Inkassounternehmen hätten.

Tabelle 86 Unterschiede zwischen deutschen und ausländischen Inkassounternehmen

	Anteil
Ja	14,6%
Nein	45,8%
keine Angabe	39,6%

5.4.3 Befragung zu Informationspflichten

Hinsichtlich der Informationspflichten wurde zunächst nach der Verständlichkeit von Informationen und Angaben für den Verbraucher¹⁵⁰ gefragt (Frage 3.1, Tabelle 87). 89,0 Prozent der Beratungsstellen beobachten gelegentlich oder häufig Verständnisprobleme hinsichtlich der Inkassokosten, 75,7 Prozent bei Zinsberechnungen und 80,7 Prozent bei Verträgen. Alle hier aufgeführten Informationen führen nach Angabe von mehr als 50 Prozent der Beratungsstellen mindestens gelegentlich zu Verständnisschwierigkeiten, mit Ausnahme der Angabe, dass die angegebenen Kosten nicht abzugsfähig seien.

Tabelle 87 Probleme mit der Verständlichkeit folgender Informationen

	Name/ Firma	Verträge	Zinsberechnung	Übergesetzlicher Zinssatz	Inkassokosten/-vergütung	UST
Nie	7,8%	1,0%	1,6%	4,7%	1,0%	16,1%
Selten	37,0%	13,5%	17,2%	25,0%	5,7%	40,6%
Gelegentlich	31,8%	30,7%	27,6%	41,7%	20,8%	18,8%
Häufig	19,3%	50,0%	47,9%	21,4%	68,2%	12,0%
Keine Angabe	4,2%	4,7%	5,7%	7,3%	4,2%	12,5%

Name/Firma = Name/Firma des Auftraggebers; Verträge beinhaltet den Forderungsgrund bzw. -gegenstand, das Datum, den Vertragsabschluss.

Über ein Drittel der Schuldnerberatungsstellen (34,4 Prozent) gab an, dass es nie vorkomme, dass Schuldner nach ergänzenden Informationen nach § 11a Abs. 1 Satz 2 RDG verlangten (Tabelle 88, Frage 3.2). Bei 40,6 Prozent der Beratungsstellen kam eine solche Nachfrage immerhin selten vor. 15,1 Prozent beobachteten diese Nachfrage gelegentlich und nur 5,2 Prozent stellten häufig fest, dass ein Schuldner diese ergänzenden Informationen verlangte.

Tabelle 88 Wie häufig verlangen Schuldner nach ergänzenden Angaben gem. § 11a Abs. 1 Satz 2 RDG?

	Anteil
Nie	34,4%
Selten	40,6%
Gelegentlich	15,1%
Häufig	5,2%
keine Angabe	4,7%

¹⁵⁰ Nach §11a Abs. 1 Satz 1 RDG

Von den Schuldner, die jene ergänzenden Informationen erhalten wollen, sind typischerweise jedoch nur 28 Prozent erfolgreich, 62 Prozent sind erfolglos (Frage 3.3, Tabelle 89).

Tabelle 89 Sind die Schuldner dabei typischerweise erfolgreich?

Anteil	
Ja	28%
Nein	62%
keine Angabe	10%

Die Anmerkungen, die bei Frage 3.3 zu Rückfragen gegeben wurden, sind nachfolgend aufgelistet:

- Schuldner fragen nur selten nach diesen Informationen/ kennen diese Rechte gar nicht (15x genannt)
- Schuldner wird ignoriert bzw. nicht ernst genommen (7x genannt)
- Informationen erhält der Schuldner nur durch Hilfe der Beratungsstelle (6x)
- Beratungsstelle hat keine Erfahrung mit der Thematik, keine Aussage möglich (6x)

In Frage 3.4 wurden die Schuldnerberatungsstellen gefragt, wie häufig die in Tabelle 90 aufgezählten Verhaltensweisen gewesen seien. Besonders auffällig ist dabei, dass alle zur Auswahl angegebenen Verhaltensweisen in der Mehrzahl gelegentlich oder sogar häufig vorkamen. Das Androhen von Vollstreckungsmaßnahmen wurde von 95,3 Prozent der Beratungsstellen häufig beobachtet. Das Androhen von Vollstreckungsmaßnahmen ohne titulierte Forderung wurde von 64,6 Prozent häufig festgestellt und die Drohung mit der Offenlegung oder Weiterleitung von Daten wurde bei 54,2 Prozent der Beratungsstellen häufig beobachtet. Ein Drittel aller Schuldnerberatungsstellen erlebte häufig, dass Schuldner Haft durch die Inkassounternehmen angedroht wurde, ohne darüber zu informieren, welche Voraussetzungen dazu vorliegen müssen, bei einem Sechstel wurden häufig Androhungen von Strafanzeigen beobachtet.

Tabelle 90 Drohung der Inkassounternehmen mit...

	Offenlegung u. Weiterleiten von Daten	Strafanzeige	Vollstreckung smaßnahmen n	Vollstreckung s- maßnahmen ohne titulierte Forderung	Haft ohne Erläuterung ¹⁵¹
Nie	4,2%	2,1%	0,0%	0,0%	2,1%
Selten	14,1%	25,0%	0,0%	5,7%	14,1%
Gelegentlich	22,9%	53,6%	2,6%	27,6%	46,4%
Häufig	54,2%	16,1%	95,3%	64,6%	35,4%
Keine Angabe	4,7%	3,1%	2,1%	2,1%	2,1%

41,1 Prozent der Schuldner oder Schuldnerberatungsstellen haben in weniger als 10 Prozent der Fälle Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde eingelegt, lediglich 0,5 Prozent haben in 10 bis 25 Prozent der Fälle Beschwerde eingelegt (Frage 3.5, Tabelle 91).

¹⁵¹ Erläuterungen meint hier: welche Voraussetzung müssen für eine Inhaftierung vorliegen.

Tabelle 91 In wie viel Prozent der Fälle haben Schuldner oder Schuldnerberater Beschwerde eingelegt?

Anteil	
Unter 10 %	41,1%
10-25 %	0,5%
26-50 %	0,0%
51-75 %	0,0%
76-100 %	0,0%
keine Angabe	58,3%

Tabelle 92 gibt an, bei wem jeweils Beschwerde eingelegt wurde (2. Teilfrage 3.5). Am häufigsten wurde bei den Aufsichtsbehörden (17x) Beschwerde eingelegt, gefolgt vom Bundesverband Deutscher Inkassounternehmen (BDIU) (9x) und den Rechtsanwaltskammern (6x).

Tabelle 92 Welche Adressaten wurden bei der Beschwerde angesprochen?

Adressat	Häufigkeit
BDIU	9
Sonstige	9
Rechtsanwaltskammer	6
Aufsichtsbehörde	17
Ombudsmann der Banken	4
Verbraucherschutz	4
Keine Beschwerden	2

Tabelle 93 gibt an, aus welchem Gründen Beschwerde eingelegt wurde (3. Teilfrage 3.5). Am häufigsten wurden Druckinkasso (8x) und unklare Forderungen (5x) genannt. Zählt man allerdings alle Beschwerden zu Kosten (unklar, überhöhte Kosten, Kostendopplung, Fantasiekosten) zusammen, sind diese die mit Abstand häufigste Ursache für Beschwerden (12x).

Tabelle 93 Aus welchen Gründen wurde Beschwerde eingelegt?

Art	Anzahl
Druckinkasso	8
Forderungen unklar	5
<i>Kosten unklar</i>	4
Drohungen	4
<i>Überhöhte Kosten</i>	3
<i>Kostendopplung</i>	3
<i>Fantasiekosten</i>	2
Keine Rechtsgrundlage	2

Alle Gründe mit Bezug zu Kosten sind kursiv gedruckt.

Von den 50 Schuldnerberatungsstellen, die überhaupt Beschwerde erhoben bzw. deren Klienten Beschwerde erhoben haben, haben 36 gemeldet, dass die Beschwerde keinen Erfolg gehabt habe, 14 haben gemeldet, dass die Beschwerde erfolgreich gewesen sei.

5.4.4 Mahn- und Inkassokosten

In Frage 4.1 (Erster Unterpunkt) sollten die Schuldnerberatungsstellen angeben, wie häufig die in Tabelle 94 und Tabelle 95 beschriebenen Mahnkosten des ursprünglichen Gläubigers erhoben wurden. Tabelle 94 zeigt, wie häufig Pauschalbeträge in der jeweiligen Höhe angefallen sind. Die meisten Beratungsstellen (49,5 Prozent) stellten häufig Gebühren über 10 Euro fest, 31,3 Prozent unter 10 Euro und 14,6 Prozent genau 10 Euro.

Tabelle 94 Mahnkosten als Pauschale

	Unter 10 €	10	Über 10 €
Nie	5,7%	3,1%	2,1%
Selten	39,6%	22,9%	16,1%
Gelegentlich	13,0%	43,8%	21,4%
Häufig	31,3%	14,6%	49,5%
keine Angabe	10,4%	15,6%	10,9%

Typisch sind 2–3 Mahnschreiben; 46,4 Prozent der Schuldnerberatungsstellen gaben das als häufig an (Tabelle 95, Zweiter Unterpunkt 4.1). Lediglich 29,2 Prozent der Beratungsstellen gaben mehr als drei und 18,8 Prozent ein Mahnschreiben als häufig an. Die Kosten je Mahnschreiben von über fünf Euro waren bei 43,8 Prozent der Schuldnerberatungsstellen häufig, während Kosten von 3–5 Euro bei 41,7 Prozent und Kosten von unter drei Euro lediglich bei 8,3 Prozent der Beratungsstellen häufig waren (Tabelle 95, Dritter Unterpunkt 4.1).

Tabelle 95 Mahnkosten nach Aufwand

	Anzahl der Mahnschreiben im Verzug			Kosten je Mahnschreiben		
	1	2–3	Mehr als 3	Bis zu 3 €	3–5 €	Über 5 €
Nie	5,7%	1,0%	7,3%	13,5%	2,6%	1,6%
Selten	34,4%	13,0%	22,4%	44,8%	18,8%	15,6%
Gelegentlich	22,4%	25,0%	24,0%	15,6%	22,9%	25,0%
Häufig	18,8%	46,4%	29,2%	8,3%	41,7%	43,8%
keine Angabe	18,8%	14,6%	17,2%	17,7%	14,1%	14,1%

Tabelle 96 zeigt die Höhe der Inkassovergütung. In Bezug auf die Höhe der verlangten Gebühren gab mit 70,3 Prozent eine deutliche Mehrheit der Schuldnerberatungsstellen an, dass von Inkassounternehmen am häufigsten eine Gebühr nach Nr. 2300 VV RVG mit einem Gebührensatz von 1,3 erhoben wurde (erster Unterpunkt von Frage 4.2, Tabelle 96). Ein Gebührensatz von 0,5 (2 Prozent), ein Gebührensatz von 0,8 (3 Prozent), ein Gebührensatz von 1,0 und einer über 1,5 (jeweils 5 Prozent) hätten eine deutlich geringere Rolle gespielt.

Tabelle 96 Inkassovergütung

	Anteil
0,5-Fach RVG	2,1%
0,8-Fach RVG	3,1%
1,0-Fach RVG	5,2%
1,3-Fach RVG	70,3%
Über 1,5-Fach RVG	5,2%
keine Angabe	14,1%

Tabelle 97 zeigt, dass die reduzierte Gebühr für Schreiben einfacher Art sehr wenig verbreitet ist (zweiter Unterpunkt von Frage 4.2). Diese kommt bei 22,4 Prozent der Schuldnerberatungsstellen nie und bei 50,5 Prozent der Stellen selten vor. Lediglich 9,4 Prozent der Beratungsstellen gaben an, dass sie gelegentlich vorkomme.

Tabelle 97 Häufigkeit der reduzierten Gebühr für Schreiben einfacher Art

	Anteil
Nie	22,4%
Selten	50,0%
Gelegentlich	9,4%
Häufig	0,0%
keine Angabe	18,2%

Tabelle 98 zeigt, dass zusätzliche Auslagenpauschalen gemäß Nr. 7002 VV RVG von 61,5 Prozent der Beratungen als häufig angegeben wurden (dritter Unterpunkt von Frage 4.2). Höhere Auslagenpauschalen wurden von 10,9 Prozent als häufig und von 22,4 Prozent der Beratungsstellen als gelegentlich auftretend angegeben (vierter Unterpunkt von Frage 4.2).

Tabelle 98 Auslagenpauschalen

	Zusätzliche Auslagenpauschale gemäß Nr. 7002 VV RVG ¹⁵²	Höhere Auslagenpauschale
Nie	0,0%	4,7%
Selten	6,8%	41,7%
Gelegentlich	15,1%	22,4%
Häufig	61,5%	10,9%
Keine Angabe	16,7%	20,3%

Tabelle 99 zeigt, welche beiden sonstigen Kosten, die in mehr als fünf Prozent der Fälle vorkamen, von den Schuldnerberatungsstellen genannt worden sind (Frage 4.3).

Tabelle 99 Kosten, die in mehr als 5% der Fälle erhoben werden

	Anteil
Kosten für Bonitätsauskünfte	72,9%
Kosten für Identitätsfeststellung/Rufnummernermittlung	40,6%
Kosten für Wohnsitzermittlung (ohne Anlass)	75,5%
Kosten für Wohnsitzermittlung (auch wenn bekannt verzogen)	49,5%
Extrakosten für Telefoninkasso	21,4%
Extrakosten für einzelne Mahnschreiben	59,4%
Entgelt für Datenerfassung	6,3%
Entgelt für Datenspeicherung	4,2%
Reaktivierungsgebühr	7,8%
Entgelt für Kontoführung	86,5%

183 von 192 haben zurückgemeldet.

¹⁵² 20% der Geschäftsgebühr, aber maximal 20 Euro.

Dabei sind die drei Kostengründe, die am häufigsten auftraten, die Entgelte für Kontoführung (86,5 Prozent), anlasslose Wohnsitzermittlungen (75,5 Prozent) und Kosten für Bonitätsauskünfte (72,9 Prozent). Entgelte für die Datenspeicherung und -erfassung spielten hingegen nur eine untergeordnete Rolle.

In Tabelle 100 sind einige Verhaltensweisen von Inkassounternehmen aufgezählt, die nicht nur in Ausnahmefällen vorkamen (Frage 4.4, Mehrfachnennungen waren möglich).

Tabelle 100 Regelmäßige Verhaltensweisen von Inkassounternehmen

Tätigkeiten, die nicht nur in Ausnahmefällen vorkommen	Prozentualer Anteil
kurzfristige Beauftragung ohne Gläubigermahnung z.B. nach Scheitern einer Einzugsermächtigung	38,0%
Doppelte Gebührenberechnung durch Beauftragung von Inkassounternehmen und Rechtsanwalt vor oder bei der Titulierung	90,1%
Gebührenberechnung von Inkassounternehmen trotz vorherigen Bestreitens der Forderung durch den Schuldner	38,5%
Berechnung von Inkassogebühren nach Forderungskauf (z.B. durch Konzerntochter)	72,9%
Vielzahl von Telefonanrufen auch abends oder am Wochenende	84,4%
Kontaktaufnahme über Arbeitgeber (ohne Lohnabtretung oder PfÜB)	10,4%
Sonstiges	10,4%

183 von 192 haben zurückgemeldet.

Vor allem die doppelte Gebührenberechnung wurde von fast allen Schuldnerberatungsstellen als gängige Praxis identifiziert (90,1 Prozent). Aber auch sogenannter „Telefonterror“ durch die Inkassounternehmen (84,4 Prozent) und Berechnung von Inkassogebühren nach dem Forderungskauf wurden von einer großen Zahl der Schuldnerberatungsstellen als regelmäßige Praxis bezeichnet (72,2 Prozent). Auch die Gebührenberechnung trotz vorherigen Bestreitens der Forderung (38,5 Prozent) sowie die kurzfristige Beauftragung ohne Gläubigermahnung (38,0 Prozent) spielten eine erhebliche Rolle.

Unter „Sonstiges“ fallen vor allem Hausbesuche durch Außenmitarbeiter (bzw. die Androhung dieser) – 7 Prozent der Schuldnerberatungsstellen gaben dies an.

Auf die nach der Auswahl ebenfalls unter 4.4 gestellte Frage, welche beiden Tätigkeiten am problematischsten seien, wurde 71-mal (37 Prozent aller Schuldnerberatungsstellen) die doppelte Gebührenberechnung und 69-mal (36 Prozent aller Schuldnerberatungsstellen) eine Vielzahl von Telefonanrufen genannt. In den Bemerkungen wurden vor allem die Auswirkungen auf die Psyche der Schuldner durch die permanenten Telefonanrufe kritisch angemerkt. Von den anderen Tätigkeiten wurden noch die kurzfristige Beauftragung ohne Gläubigermahnung (19x), die Hausbesuche (15x), die Berechnung von Inkassogebühren nach Forderungskauf und die Kontaktaufnahme über den Arbeitgeber (jeweils 9x) relativ häufig als größtes Problem in der Inkassotätigkeit beschrieben.

In Frage 4.5 sollten die Schuldnerberatungsstellen angeben, welche zusätzlichen Klauseln bei Ratenzahlungs-/Stundungsvereinbarungen wie oft vorkommen (Tabelle 101). Diesbezüglich gaben 86,0 Prozent aller Schuldnerberatungsstellen an, dass ein Schuldnerkenntnis häufig oder immer Bestandteil solcher Vereinbarungen sei. Bei der freiwilligen Selbstauskunft sei dies

bei 80 Prozent und bei der Sicherungsabtretung in rund 70 Prozent der Beratungsstellen der Fall. Bei immerhin ca. 54 Prozent der Beratungsstellen wurde der Verzicht auf die Einrede der Verjährung und bei 38 Prozent der Beratungsstellen der Verzicht auf weitere Einreden häufig oder immer beobachtet. Seltener kamen Sicherungsabtretungen, die sich zusätzlich auf das Kontoguthaben beziehen, vor. Über die Hälfte der Schuldnerberatungsstellen sahen diese Art Klausel selten oder nie in Ratenzahlungs- und Stundungsvereinbarungen.

Tabelle 101 Zusätzliche Klauseln bei Ratenzahlungs-/ Stundungsvereinbarungen

	Schuldner- erkenntnis	Sicherungs- abtretung	Sicherungsabtretung zusätzlich bezogen auf Kontoguthaben	Verzicht auf Einrede der Verjährung	Verzicht auf weitere Einrede	Freiwillige Selbst- auskunft
Nie	0,5%	1,6%	21,9%	3,1%	5,2%	0,0%
Selten	2,1%	5,2%	30,2%	15,1%	23,4%	4,7%
Gelegentlich	9,4%	19,8%	17,7%	19,3%	21,4%	12,0%
Häufig	49,5%	55,2%	11,5%	45,3%	32,3%	69,3%
Immer	36,5%	14,1%	1,6%	8,3%	5,7%	10,9%
Keine Angabe	2,1%	4,2%	17,2%	8,9%	12,0%	3,1%

Sicherungsabtretung = Sicherungsabtretungsklauseln von Lohn u. Sozialleistung (soweit diese pfändbar sind).

Tabelle 102 zeigt, mit welcher Häufigkeit die Schuldnerberatungsstellen bestimmte Kosten und Gebühren bei Ratenzahlungsvereinbarungen beobachteten (Frage 4.6). Einigungsgebühren mit einem Gebührensatz von 1,5 wurden von 59,9 Prozent der Schuldnerberatungsstellen und die zusätzliche Auslagenpauschale von 41,7 Prozent der Schuldnerberatungsstellen immer oder häufig festgestellt.

Tabelle 102 Kosten welche die Schuldnerseite belasten

	Einigungsgebühr mit einem Gebührensatz von 1,0	Einigungsgebühr mit einem Gebührensatz von 1,5	Zusätzl. Auslagenpauschale gemäß Nr. 7002 VV RVG ¹⁵³	Sonstige Gebühren/Auslage
Nie	10,9%	1,0%	2,1%	3,6%
Selten	22,4%	4,2%	14,6%	14,6%
Gelegentlich	28,1%	16,1%	17,7%	24,0%
Häufig	18,2%	49,5%	34,9%	14,6%
Immer	1,0%	10,4%	6,8%	0,5%
Keine Angabe	19,3%	18,8%	24,0%	42,7%

Tabelle 103 zeigt, dass sich die Einigungsgebühr dabei meist aus 100 Prozent des Gegenstandswertes berechnet, 53,6 Prozent der Schuldnerberatungsstellen gaben das in der Zusatzfrage zu Frage 4.6 an.

¹⁵³ 20% der Geschäftsgebühr, maximal 20€

Tabelle 103 Berechnung der Einigungsgebühr bei Ratenzahlungs- und Stundungsvereinbarungen

	Anteil
100 % des Gegenstandswerts	53,6%
20 % des Gegenstandswerts (§ 31b RVG)	6,8%
keine Angabe	39,6%

Tabelle 104 zeigt, mit welcher Häufigkeit Schuldner von Inkassounternehmen oder Anwälten nach Einschätzung der Schuldnerberatungsstellen ohne vorherige Absprache oder Ankündigung besucht wurden (Frage 4.7). 47,4 Prozent der Beratungsstellen gaben an, dass die Schuldner, die sie betreuen, gelegentlich oder häufig unangekündigten Besuch von Inkassounternehmen oder Anwälten erhalten hätten. Lediglich 7,8 Prozent der Schuldnerberatungsstellen hat so ein Verhalten noch nie wahrgenommen.

Tabelle 104 Häufigkeit, mit der Schuldner ohne Ankündigung von Inkassounternehmen/-anwälten zu Hause aufgesucht werden

	Anteil
Nie	7,8%
Selten	41,1%
Gelegentlich	44,8%
Häufig	2,6%
keine Angabe	3,6%

18,8 Prozent der Beratungsstellen stellten gelegentlich oder häufig fest, dass bei Hausbesuchen aus dem Umfeld der Schuldner zusätzliche Erkundigungen eingeholt wurden, wenn der Schuldner nicht anzutreffen war (Frage 4.8, Tabelle 105).

Tabelle 105 Werden bei Hausbesuchen Erkundigungen im Umfeld der Schuldner eingeholt, wenn diese nicht angetroffen werden?

	Anteil
Nie	16,1%
Selten	35,4%
Gelegentlich	16,7%
Häufig	2,1%
keine Angabe	29,7%

86 Prozent der Schuldnerberatungsstellen gaben an, dass das Hauptziel dieser Hausbesuche der Abschluss einer Ratenzahlungsvereinbarung sei (Frage 4.9, keine separate Tabelle). Weitere 36 Prozent gaben (zusätzlich) sonstige Gründe für die Hausbesuche an. Diese sonstigen Gründe lassen sich in vier Hauptkategorien zusammenfassen¹⁵⁴:

1. Zahlung aus Unpfändbarem bzw. sofortige (Bar-)Zahlung (30x),
2. Schuldanerkenntnis des Schuldners (26x),

¹⁵⁴ Zweimal wurde zudem berichtet, dass der Schuldner eine Anfahrs- bzw. Benzinpauschale für den ungewollten Hausbesuch zahlen sollte.

3. (psychischen) Druck auf den Schuldner ausüben (19x),
4. Informationsbeschaffung (z.B. über Einkommensverhältnisse, 10x).

5.4.5 Inkasso und Zwangsvollstreckung

In der ersten Frage (5.1) sollten die Beratungsstellen angeben, ob Inkassounternehmen in der Zwangsvollstreckung tätig würden. 44,3 Prozent gaben an, dass sie dies häufig beobachteten, 33,3 Prozent gelegentlich und 12,5 Prozent beobachteten dies selten. Nur drei Prozent der Schuldnerberatungsstellen gaben an, dass sie nie von diesem Sachverhalt gehört hätten (Tabelle 106).

Tabelle 106 Werden Inkassounternehmen in der Zwangsvollstreckung aktiv?

Anteil	
Nie	3,1%
Selten	12,5%
Gelegentlich	33,3%
Häufig	44,3%
keine Angabe	6,8%

Tabelle 107 Ranking verschiedener Verhaltensweisen

Platzierung	Verhaltensweisen	Median	Mittelwert
1.	Drohung	2	1,91
2.	Durchführen erkennbar aussichtsloser Vollstreckungsmaßnahmen	2	2,14
3.	Gebühren die VV 3309 RVG überschreiten	3	3,13
4.	Kurzfristig wiederholte Vollstreckung	3	3,38
5.	Verfrühte Vollstreckung	5	4,29

183 von 192 Schuldnerberatungsstellen haben zurückgemeldet.

In Frage 5.2 sollten die Schuldnerberatungsstellen fünf Verhaltensweisen von Inkassounternehmen von 1 (kommt am häufigsten vor) bis 5 (kommt am seltensten vor) sortieren (Tabelle 107).¹⁵⁵ Drohungen kamen demnach am häufigsten vor, dicht gefolgt von dem Durchführen erkennbar aussichtsloser Vollstreckungsmaßnahmen.

Frage 5.3 lautet, ob sich die Situation der Schuldner gegenüber unseriösen Inkassopraktiken durch die Informationsvorschriften in § 11a RDG effektiv verbessert habe. Eine deutliche Mehrheit von 80,7 Prozent gab an, dass sich nichts verändert habe. 8,3 Prozent der Befragten haben eine Verbesserung festgestellt, 1 Prozent hat hingegen eine Verschlechterung beobachtet (Tabelle 108). Die jeweils vier wichtigsten Argumente dafür, dass sich etwas verbessert habe/dass sich nichts verbessert habe, sind in Tabelle 109 zu finden.

Tabelle 108 Verbesserung durch die Informationsvorschriften in § 11a RDG?

Anteil	
Ja	8,3%
Nein, unverändert	80,7%

¹⁵⁵ Hinweise zur Berechnung der Platzierungen: zuerst wurde der Median gebildet und danach sortiert. Bei gleichem Median wurde der Mittelwert zur Ermittlung der Platzierung herangezogen. Bei 20 Rückmeldungen wurden nicht alle fünf Möglichkeiten gerankt, diese blieben bei den in der Tabelle genannten Werten unberücksichtigt. Berücksichtigt man sie, bekommt man das gleiche Ergebnis. Acht Beratungsstellen haben nichts ausgewählt.

Nein, verschlechtert	1,0%
keine Angabe	9,9%

Tabelle 109 Häufigste Anmerkungen der Schuldnerberatungsstellen zu 5.3

Verbessert	Verschlechtert/Unverändert
Es besteht jetzt ein Rechtsanspruch für die Schuldner, den Gläubiger u. die Forderung zu erfahren (5x genannt)	Wichtige Informationen fehlen immer noch/ Inkassounternehmen halten sich nicht immer daran (13x genannt)
Inkassoverfahren sind dadurch transparenter (2x)	Wichtige Informationen müssten in jedem, nicht nur im Erstanschreiben, aufgeführt werden (6x)
Einfacher für die SB, im Namen des Schuldners Informationen einzuholen (3x)	Die eigenen Rechte sind dem Schuldner nicht bekannt (3x)
Weniger Drohungen (1x)	Pflichtangaben sind oft zu allgemein gehalten (3x)

5.4.6 Weitere Anmerkungen der Schuldnerberatungsstellen

Zum Abschluss von Abschnitt 6 wurden die Beratungsstellen gebeten, aus den Maßnahmen, die in Tabelle 110 aufgeführt sind, vier auszuwählen, die sie für besonders geeignet halten, um sie zum Schutz der Schuldner vor unseriösen Inkassopraktiken anzuwenden, bzw. eigene Forderungen anzugeben (Frage 5.4). Abgebildet ist dazu wieder der Anteil an Schuldnerberatungsstellen, der die jeweilige Maßnahme als sinnvoll erachten würde.

Tabelle 110 Maßnahmen zum Schutz der Schuldner vor unseriösen Inkassopraktiken

Maßnahmen zum besseren Schutz der Schuldner	Prozentualer Anteil
Spezielle Gebührenregelungen für Inkassotätigkeiten (nach Umfang/Aufwand im RVG)	75,5%
Unterbinden der Kostenabwälzung bei Konzerninkasso	54,7%
Unterbinden der Kostenabwälzung bei Unternehmen, von denen eigene Forderungsbetreibung verlangt werden kann	66,7%
Beschränkung der Kostenlast bei kumulativer Beauftragung von Inkassounternehmen/ -anwälten	72,4%
Unterbindung von rechtswidrigen Drohungen (vorgerichtliche Betreuung)	52,1%
Unterbindung von Drohungen (im Zusammenhang mit der Zwangsvollstreckung)	37,0%
Verbesserung der Aufsicht	53,6%
Verbesserung des kollektiven Rechtsschutzes	26,0%

183 von 192 Schuldnerberatungsstellen haben zurückgemeldet.

75,5 Prozent der Beratungsstellen haben spezielle Gebührenregelungen für Inkassotätigkeiten ausgewählt, 72,4 Prozent eine Beschränkung der Kostenlast bei kumulativer Beauftragung von Unternehmen und Anwälten und 66,7 Prozent ein Unterbinden der Kostenabwälzung bei Unternehmen, von denen eigene Forderungsbetreibung verlangt werden kann. Außerdem

haben die Schuldnerberatungsstellen folgende Maßnahmen bzw. Anregungen zur Verbesserung der Situation der Schuldner genannt:

- Ratenzahlungen sollten nicht dazu missbraucht werden, gesonderte Kosten/ bestimmte Klauseln (z.B. Schuldanerkenntnis) zu erheben (8x genannt)
- Höchstsatz für Inkassokosten festlegen (3x)
- Verbot der Aufteilung inhaltlich zusammengehörigen Forderungen in einzelne Forderungsakten (2x)
- Schlagfertigere Bußgelder
- Aufklärung (mehr Informationen über die Rechte der Schuldner)
- Titulierungsverbot bei Bagatellforderungen (je 1x)

Im letzten Abschnitt konnten die Schuldnerberatungsstellen weitere Anmerkungen machen. Dazu sollten sie angeben, ob weitere gesetzliche Regelungen sinnvoll wären (Frage 6.1). Von den 88 Beratungsstellen, die dazu Angaben gemacht haben, waren 87 der Meinung, dass weitere gesetzliche Regelungen auf jeden Fall erforderlich seien, lediglich eine Beratungsstelle fand die aktuellen gesetzlichen Rahmenbedingungen angemessen, verwies aber darauf, dass eine strikte Durchsetzung notwendig sei. Ein Großteil der Schuldnerberatungsstellen gab an, dass die in 5.4 aufgeführten Maßnahmen gute Ansätze bildeten, um eine Verbesserung der Situation zu erzielen. Weitere genannte Maßnahmen sind:

- Begrenzung der Inkassokosten/verbindliche Gebührenregelungen speziell für das Inkassorecht festlegen (34x genannt)
- Ratenvereinbarungen sollten kostenfrei sein (4x)
- Möglichkeiten schaffen, die Zulassung zu entziehen, wenn es zu wiederholten unlauteren Geschäftspraktiken kommt (4x)
- Aufnahme des „Inkassorechts“ in das UKlaG
- Einführung einer einheitlichen Schiedsstelle
- Allgemeine Stärkung der Rechtslage des Schuldners
- Verbot von Zwangsvollstreckungen bei Aussichtslosigkeit
- Anlaufstelle für die Schuldner schaffen, um sich gegen rechtswidrige Drohung zu wehren/ diese melden zu können
- Anhebung der Wertgrenze für Klein- und Kleinstforderungen (je 1x)

5.5 Verbraucherzentralen (VZ)

Die sechzehn Verbraucherzentralen in Deutschland sowie der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv), der als Dachverband der 16 Verbraucherzentralen und weiterer 25 verbraucherpolitischer Verbände fungiert, wurden zur Teilnahme an der Umfrage aufgefordert. Der Fragebogen ist als Anlage unter 7.2.5 beigelegt.

Um ein möglichst informatives und auch regional repräsentatives (städtisch, städtisches Umland und ländlichen Raum, s.u.) Bild über die Verbraucherzentralen zu erhalten, wurden in Niedersachsen und Nordrhein-Westfalen neben den Verbraucherzentralen auch deren große Beratungsstellen separat miteinbezogen. Der vzbv trägt als Dachverband bundesweit relevante Informationen bei. Um den Text möglichst einfach zu halten, werden im Folgenden alle 13

rückmeldenden Einrichtungen gleichermaßen unter dem Begriff „Befragte“ zusammengefasst, bzw. explizit als „Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen“ benannt.

Die 33 Fragen sind aufgeteilt auf sechs Kategorien. Im ersten Abschnitt sollten die Befragten Angaben über ihren Standort machen (2 Fragen), im zweiten Angaben hinsichtlich der Inkassounternehmen (9 Fragen), im dritten Angaben zu den Informationspflichten (4 Fragen), im vierten zu Mahn- und Inkassokosten (11 Fragen), im fünften zu Inkasso und Zwangsvollstreckung (5 Fragen) und im letzten Abschnitt war Platz für weitere Anmerkungen (2 Fragen).

5.5.1 Fragen zu den Verbraucherzentralen

Frage 1.1.: Die Verbraucherzentralen aus Bremen, Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen (zusätzlich mit einer Beratungsstelle), Nordrhein-Westfalen (zusätzlich mit zwei Beratungsstellen), Rheinland-Pfalz, Saarland, Sachsen-Anhalt, Thüringen sowie der vzbv in Berlin haben an der Befragung teilgenommen. Nicht teilgenommen haben die Verbraucherzentralen aus Bayern, Baden-Württemberg, Hessen, Schleswig-Holstein, Sachsen und Brandenburg. Die meisten Verbraucherzentralen liegen in der Stadt, zwei liegen im städtischen Umland und vier in ländlich geprägten Regionen.

Zur Frage nach der ungefähren Anzahl an neuen Inkassofällen pro Monat antworteten sieben Befragte (Frage 1.2). Die Anzahl von Fällen schwankt von 10 Fällen bis zu 700 Fällen, die typische Anzahl liegt bei 30 Fälle im Monat (Tabelle 111, Median).

Tabelle 111 Anzahl an Fällen pro Monat

Kriterium	Anzahl der Fälle pro Monat
Mittelwert	151,7
Median	30
Min	10
Max	700
Summe	1062

7 von 13 Befragten haben zurückgemeldet.

5.5.2 Inkassounternehmen

Im zweiten Teil des Fragebogens sollten die Befragten Angaben zu den Inkassounternehmen machen, mit denen sie in Kontakt gekommen sind. Zunächst sollten sie beantworten, ob die Inkassotätigkeit seit 2013 zugenommen habe (Frage 2.1, Tabelle 112). 30,8 Prozent der Befragten gaben an, dass die Tätigkeit zugenommen habe, 46,2 Prozent registrierten keine Veränderung und 7,7 Prozent nahmen sogar eine Abnahme der Inkassotätigkeit wahr.

Tabelle 112 Hat die Tätigkeit von Inkassounternehmen seit 2013 zugenommen?

	Anteil
Ja	30,8%
Nein, unverändert	46,2%
Nein, abgenommen	7,7%
Keine Angabe	15,4%

Tabelle 113 gibt an, in welchen Branchen die Inkassounternehmen nach Angaben der Befragten am häufigsten tätig seien (Frage 2.2) und in welcher Branche der Zuwachs seit 2013 am größten gewesen sei (Frage 2.3). Bei Frage 2.2 sollten die Befragten die fünf häufigsten Branchen angeben (die fünf häufigsten Antworten sind in nachfolgender Tabelle fett hervorgehoben). Mit großem Abstand liegt dabei die Telekommunikation vorne (92,3 Prozent), gefolgt vom Internet-/Versandhandel (69,2 Prozent) und den Energieanbietern (61,5 Prozent). Auf den Plätzen 4 und 5 liegen Zahlungsdienste und Handy-Apps sowie Internetdienstleister mit jeweils 46,2 Prozent.

Tabelle 113 Branchen, in denen die Inkassounternehmen tätig sind

Branche	Aktueller Anteil	Branche mit größtem Zuwachs seit 2013
Telekommunikation	92,3%	76,9%
TV-Anbieter	30,8%	0,0%
Banken u. Versicherungen	30,8%	23,1%
Kreditkartenunternehmen	30,8%	7,7%
Zahlungsdienste	46,2%	15,4%
Ärzte/ ärztliche Abrechnungsstellen	0,0%	0,0%
Verkehrsbetriebe	15,4%	7,7%
Energieanbieter	61,5%	0,0%
Internet/ Versandhandel	69,2%	23,1%
Stationärer Handel/ Handwerksbetriebe	15,4%	0,0%
Handy-Apps, Internetdienstleister	46,2%	15,4%
Leasing	0,0%	0,0%
Zeitschriften Abonnements	38,5%	0,0%
Öffentlich-rechtliche Gläubiger	7,7%	0,0%
Sonstiges	15,4%	23,1%

12 von 13 Befragten haben zurückgemeldet.

Die Branchen mit dem größten Zuwachs sind Telekommunikation (76,9 Prozent), Banken und Versicherer sowie Internet und Versandhandel mit jeweils 23,1 Prozent.

Auf die Frage, ob es Anhaltspunkte für Konzerninkasso gebe, antworteten acht von dreizehn Befragten (Frage 2.4, Tabelle 114). Jeweils zwei berichteten, dass in unter 5 Prozent bzw. in mehr als 10 Prozent bzw. in mehr als 20 Prozent bzw. in mehr als 30 Prozent aller Fälle Konzerninkasso vorkam.

Tabelle 114 Anhaltspunkte für Konzerninkasso

	Anteil
Keine Angabe	38,5%
Unter 5 %	15,4%
Mehr als 10 %	15,4%
Mehr als 20 %	15,4%
Mehr als 30 %	15,4%

8 von 13 Befragten haben zurückgemeldet.

Ein Großteil der Einrichtungen (8 Befragte) berichtete, dass die Inkassounternehmen in der Regel nicht die gesetzlich eröffnete Möglichkeit nutzten, Forderungen kostengünstig selbst zu titulieren. Drei Befragten haben dieses Verhalten der Inkassounternehmen in einzelnen Fällen beobachtet und zwei Befragte beobachteten es regelmäßig (Frage 2.5, Tabelle 115).

Tabelle 115 Titulieren Inkassounternehmen Forderungen kostengünstig selbst?

	Anteil
Ja, in einzelnen Fällen	3
Ja, regelmäßig	2
Nein, in der Regel nicht	7
Keine Angabe	1

Zehn von 13 Befragten haben in unter 5 Prozent der Fälle Aktivitäten ausländischer, registrierter Inkassounternehmen wahrgenommen. Nur eine befragte Stelle hat in mehr als 10 Prozent der Fälle ausländische, registrierte Inkassotätigkeiten wahrgenommen (Frage 2.6, Tabelle 116).

Tabelle 116 Aktivitäten ausländischer registrierter Inkassounternehmen

	Anteil
Keine Angabe	2
Unter 5 %	10
Mehr als 10 %	1
Mehr als 20 %	0
Mehr als 30 %	0

Aktivitäten nicht registrierter deutscher oder ausländischer Inkassounternehmen wurden bei vier Befragten in mehr als 10 Prozent der Fälle, bei fünf Befragten in unter fünf Prozent der Fälle beobachtet (Frage 2.7, Tabelle 117).

Tabelle 117 Aktivitäten nicht registrierter deutscher oder ausländischer Inkassounternehmen

	Anteil
Keine Angabe	2
Unter 5 %	5
Mehr als 10 %	4
Mehr als 20 %	0
Mehr als 30 %	2

Tabelle 118 zeigt, auf welche Art und Weise nicht registrierte Inkassounternehmen nach Wahrnehmung der Befragten tätig werden. Dazu sollten die Befragten angeben, wie oft die folgenden Kontaktarten vorgekommen seien (Frage 2.8). Vor allem die unpersönlichen Kontaktarten (schriftlich, digital) scheinen zu überwiegen. Zwölf Befragte gaben an, dass der schriftliche Kontakt häufig sei, fünf gaben an, dass der digitale Kontakt häufig sei und vier, dass dieser gelegentlich vorkomme.

Tabelle 118 Kontaktformen nicht registrierter Inkassounternehmen

	Schriftlich	Telefonisch	Digital	Hausbesuche
Nie	0	2	0	8
Selten	0	2	1	1

Gelegentlich	0	5	4	0
Häufig	12	0	5	0
Ausschließlich	0	0	0	0
keine Angabe	1	4	3	4

Auf die Frage, ob dabei Unterschiede zwischen deutschen und ausländischen Inkassounternehmen existierten, gab es keine eindeutige Antwort. Jeweils fünf Befragte antworteten mit „ja“ (es gibt einen Unterschied) und mit „nein“ (es gibt keinen Unterschied), die restlichen drei Befragten machten keine Angaben (Frage 2.9, Tabelle 119).

Tabelle 119 Unterschiede zwischen ausländischen und inländischen Unternehmen

	Anteil
Ja	5
Nein	5
keine Angabe	3

5.5.3 Informationspflichten

Im dritten Abschnitt sollten die Befragten Angaben zu den Informationspflichten machen. Bei Frage 3.1 sollte angegeben werden, ob die Verständlichkeit der Informationen und Angaben für den Verbraucher, die nach § 11a Abs. 1 Satz 1 RDG verlangt werden, aus Sicht der Befragten zu beanstanden waren. In Tabelle 120 sind die Angaben der Befragten abgebildet. Die Angaben zum Bereich Inkassovergütung bzw. Inkassokosten stechen dabei heraus: Diese Angaben wurden von neun Befragten als häufig und von zweien als gelegentlich unverständlich angegeben. Auch die Angaben zu Zinsberechnungen, zum Forderungsgrund und zum Gegenstand sowie zum Datum des Vertragsabschlusses (unter Verträge in der Tabelle erfasst) seien danach oft nicht verständlich. Unverständliche Darstellungen wurden von fünf Befragten häufig und von sechs gelegentlich, bzw. von drei Befragten häufig und von sechs Befragten gelegentlich beobachtet.

Tabelle 120 Verständlichkeit der Informationen für Verbraucher

	Name/ Firma des Auftrag- gebers	Verträge ¹⁵⁶	Zins- berechnun g	Über- gesetzliche r Zinssatz	Inkas- sovergütun g/ Inkassokos ten	USt
Nie	1	0	0	0	0	1
Selten	5	2	0	3	0	6
Gelegentlic h	3	6	6	6	2	3
Häufig	0	3	5	1	9	0
keine Angabe	4	2	2	3	2	3

Fünf Befragte gaben an, dass es selten vorkomme, dass Schuldner Informationen nach § 11a Abs. 1 Satz 2 RDG verlangten. 10 Prozent (50 Prozent) der Befragten berichteten, dass

¹⁵⁶ Forderungsgrund und Gegenstand sowie Datum des Vertragsabschlusses.

Schuldner gelegentlich nach ergänzenden Informationen verlangten, zwei gaben sogar an, dass dies nie vorkomme (Frage 3.2, Tabelle 121). Lediglich zwei von 13 Befragten gaben an, dass dies häufig der Fall sei, eine gab an, dass dies gelegentlich vorkomme.

Tabelle 121 Anforderung von Informationen nach § 11a Abs. 1 Satz 2 RDG

	Anteil
Nie	2
Selten	5
Gelegentlich	1
Häufig	2
keine Angabe	3

Lediglich zwei der 13 Befragten gaben an, dass derartige Anfragen in der Regel erfolgreich seien (Frage 3.3, Tabelle 122), während fünf Befragte angaben, dass die Anfragen erfolglos seien.

Tabelle 122 Anforderung typischerweise erfolgreich

	Anteil
Ja	2
Nein	5
keine Angabe	6

Bei Frage 3.4 sollten die Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen angeben, inwiefern die genannten Vorgehensweisen von Inkassounternehmen bekannt seien. Die häufigsten Verhaltensweisen sind nach den Angaben die Androhung der Offenlegung und Weitergabe von Daten und die Androhung von Vollstreckungsmaßnahmen (jeweils 11x häufig) sowie die Androhung von Vollstreckungsmaßnahmen ohne Titulierung (8x häufig, 3x gelegentlich). Die Androhung einer Haft sowie einer Strafanzeige wurden in vier bzw. zwei Befragten häufig beobachtet.

Tabelle 123 Androhung von ...

	Offenlegung u. Weiterleitung der Daten	Strafanzeige	Vollstreckungsmaßnahmen	Vollstreckungsmaßnahmen, ohne Titulierung	Haftandrohung ¹⁵⁷
Nie	0	0	0	0	2
Selten	0	2	0	0	4
Gelegentlich	0	7	0	3	1
Häufig	11	2	11	8	4
Keine Angabe	2	2	2	2	2

¹⁵⁷ Damit ist gemeint, ob mit Haft gedroht wurde ohne eine Erläuterung, welche Voraussetzung dazu vorliegen müssen.

5.5.4 Mahn- und Inkassokosten

Sieben Befragte gaben an, dass pauschalisierte Mahnkosten häufig unter zehn Euro lägen (erste Unterfrage, Frage 4.1., Tabelle 124). Zwei meldeten zurück, dass genau zehn Euro Mahnpauschale häufig seien und acht sagten, dass dies gelegentlich vorkomme. Immerhin bei drei Befragten kamen pauschale Mahngebühren über zehn Euro häufig, bei weiteren drei kamen sie gelegentlich vor.

Tabelle 124 Mahnkosten als Pauschale (Höhe des Pauschalbetrags)

	Unter 10 €	10 €	Über 10 €
Nie	0	0	0
Selten	3	1	4
Gelegentlich	1	8	3
Häufig	7	2	3
keine Angabe	2	2	3

Am häufigsten waren 2–3 Mahnschreiben (zweite Unterfrage, Frage 4.1, Tabelle 125), sie wurden von fünf Befragten als häufig und von weiteren fünf als gelegentlich auftretend gemeldet. Bei zwei Befragten wurden mehr als drei Schreiben häufig und bei sechs Befragten gelegentlich beobachtet.

Die Kosten je Mahnschreiben wurden von sechs Befragten häufig im Bereich von 3–5 Euro beobachtet. Fünf Befragte registrierten häufig Kosten von über fünf und vier von unter drei Euro (dritte Unterfrage, Frage 4.1, Tabelle 125).

Tabelle 125 Mahnkosten nach Aufwand

	Anzahl der Mahnschreiben im Verzug			Kosten je Mahnschreiben		
	1	2–3	Mehr als 3	Bis zu 3 €	3–5 €	Über 5 €
Nie	1	0	0	0	0	0
Selten	2	0	1	4	2	2
Gelegentlich	5	5	6	2	1	2
Häufig	2	5	2	4	6	5
keine Angabe	3	3	4	3	4	4

Tabelle 126 gibt Auskunft über die Höhe der Inkassokosten. Neun Befragte gaben hinsichtlich der von den Inkassounternehmen geltend gemachten Inkassokosten eine Gebühr nach Nr. 2300 VV RVG mit einem Gebührensatz von 1,3 als den häufigsten Gebührensatz an, zwei Befragte beobachteten eine Gebühr nach Nr. 2300 VV RVG mit einem Gebührensatz von 1,5 als die am häufigsten erhobene Gebühr und eine befragte Stelle meldete eine Gebühr nach Nr. 2300 VV RVG mit einem Gebührensatz von 1,0 als am häufigsten erhoben zurück (erste Unterfrage 4.2, Tabelle 126).

Tabelle 126 Häufigster erhobener Gebührensatz nach Nr. 2300 RVG

	Anteil
0,5-Fach RVG	0
0,8-Fach RVG	0
1,0-Fach RVG	1

1,3-Fach RVG	9
Über 1,5-Fach RVG	2
keine Angabe	1

Eine reduzierte Gebühr für Schreiben einfacher Art nach Nr. 2301 VV RVG kommt, wenn überhaupt, selten vor (zweite Unterfrage 4.2, Tabelle 127).

Tabelle 127 Reduzierte Kostengebühr für Schreiben einfacher Art

	Anteil
Nie	5
Selten	6
Gelegentlich	0
Häufig	0
keine Angabe	2

Eine zusätzliche Auslagenpauschale gemäß Nr. 7002 VV RVG ist nach den Angaben der Befragten weit verbreitet, sie kommt bei elf Befragten häufig vor (Frage 4.2., Tabelle 128). Eine höhere Auslagenpauschale kommt nach Aussage einer befragten Stelle häufig, bei sechs weiteren selten und bei vier Befragten nie vor.

Tabelle 128 Auslagenpauschale

	Zusätzliche Auslagenpauschale gemäß Nr. 7002 VV RVG	Höhere Auslagenpauschale
Nie	0	4
Selten	0	6
Gelegentlich	1	0
Häufig	11	1
Keine Angabe	1	2

Tabelle 129 zeigt, welche zusätzlichen sonstigen Kosten in mehr als 5 Prozent der Fälle erhoben wurden, Mehrfachnennungen durch die Befragten waren möglich (Frage 4.3). Vor allem Kosten für die Wohnsitzermittlung ohne Anlass (84,6 Prozent), Entgelte für die Kontoführung (76,9 Prozent) sowie einzelne Mahnschreiben (61,5 Prozent) wurden am häufigsten genannt.

Tabelle 129 Sonstige Kosten, die in mehr als 5% der Fälle erhoben werden

Kostenposten	Prozentualer Anteil
Bonitätsauskunft	46,2%
Identitätsfeststellung/Rufnummern-Ermittlung	53,8%
Wohnsitzermittlung (ohne Anlass)	84,6%
Wohnsitzermittlung (auch wenn bekannt verzogen)	46,2%
Telefoninkasso	30,8%

Einzelne Mahnschreiben	61,5%
Entgelt für Datenerfassung	7,7%
Entgelt für Datenspeicherung	7,7%
Reaktivierungsgebühr	15,4%
Entgelt für Kontoführung	76,9%

12 von 13 befragten Stellen (Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen) haben zurückgemeldet.

In Frage 4.4 sollten die befragten Stellen Angaben darüber machen, welche Tätigkeiten der Inkassounternehmen nicht nur in Ausnahmefällen vorkämen. Wieder war eine Mehrfachnennung durch die befragten Stellen möglich – die Ergebnisse sind in Tabelle 130 dargestellt. Gebührenberechnung von Inkassounternehmen trotz vorherigen Bestreitens der Forderung durch den Schuldner (92,3 Prozent), doppelte Gebührenberechnung (84,6 Prozent) sowie die kurzfristige Beauftragung ohne Gläubigermahnung (61,5 Prozent) wurden dabei am häufigsten genannt.

Tabelle 130 Regelmäßige Verhaltensweisen von Inkassounternehmen

Tätigkeiten	Prozentualer Anteil
kurzfristige Beauftragung ohne Gläubigermahnung	61,5%
Doppelte Gebührenberechnung	84,6%
Gebührenberechnung von Inkassounternehmen trotz vorherigen Bestreitens der Forderung durch den Schuldner	92,3%
Berechnung von Inkassogebühren nach Forderungskauf	46,2%
Vielzahl von Telefonanrufen auch abends oder am WE	38,5%
Kontaktaufnahme über Arbeitgeber	15,4%
Sonstiges	7,7%

12 von 13 befragten Stellen (Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen) haben zurückgemeldet.

Nachfolgende Aufzählung zeigt, welche zusätzliche Klauseln den Befragten aus Ratenzahlungsvereinbarungen bekannt sind (Frage 4.5):

- Schuldanerkenntnis bezüglich der Hauptforderung und Verzugszinsen ohne Einschluss der Einigungsgebühr des RVG: nie, häufig und keine Angabe (je 3x genannt), gelegentlich (2x), selten und immer (je 1x)
- Schuldanerkenntnis bezüglich der Hauptforderung und Verzugszinsen mit Einschluss der Einigungsgebühr des RVG: häufig (7x genannt), keine Angabe (3x), gelegentlich 2x, immer (1x)
- Sicherungsabtretungsklauseln von Lohn, Sozialleistungen (soweit pfändbar): häufig (5x genannt), gelegentlich/ keine Angabe (je 3x), selten (2x)
- Sicherungsabtretung zusätzlich bezogen auf Kontoguthaben: keine Angabe (5x genannt), selten (4x), häufig und nie (je 2x)
- Verzicht auf Einrede der Verjährung: keine Angabe (5x genannt), häufig (4x), gelegentlich und selten (je 2x)
- Verzicht auf weitere Einrede wie etwa (bei vorliegendem Titel) auf Erhebung der Vollstreckungsgegenklage: keine Angabe (6x genannt), selten und häufig (je 3x), gelegentlich (1x)
- Vollmachtserteilung zur Einrichtung eines Dauerauftrags: keine Angabe (8x genannt), selten (3x), gelegentlich (2x)

- Freiwillige Selbstauskunft: keine Angabe (5x genannt), selten (3x), gelegentlich (2x), häufig (2x), nie (1x)

Weiterhin sollten die befragten Stellen angeben, in wie viel Prozent der Fälle der Ratenzahlungsvorschlag von den Inkassounternehmen ausgegangen sei (Frage 4.6, Tabelle 131). Nach Angabe der meisten Befragten geschah dies in 10–25 Prozent der Fälle (4x). Allerdings gaben auch drei Befragte an, dass dies in der überwiegenden Mehrzahl der Fälle (>50 Prozent) der Fall gewesen sei.

Tabelle 131 Wie häufig geht die Ratenzahlungsvereinbarung vom Inkassounternehmen aus?

	Anzahl
Keine Angabe	1
Unter 10 %	2
10-25 %	4
26-50 %	1
51-75 %	2
76-100 %	1

Die Tabelle 132 zeigt, mit welchen Kosten die Schuldnerseite dabei belastet wird, dabei sollten die Befragten die ungefähre Häufigkeit der jeweiligen Kosten angeben (Frage 4.7).

Sechs von 13 Befragten gaben an, dass die Schuldner mit einer Einigungsgebühr mit einem Gebührensatz von 1,5 belastet wurden, zusätzliche Auslagenpauschalen wurden bei fünf Befragten häufig beobachtet.

Tabelle 132 Kosten, mit denen die Schuldnerseite belastet wird

	Einigungsgebühr mit einem Gebührensatz von 1,0	Einigungsgebühr mit einem Gebührensatz von 1,5	Zusätzliche Auslagenpauschale analog RVG	Sonstige Gebühren/Auslagen
Nie	2	0	0	0
Selten	1	0	0	3
Gelegentlich	3	1	2	1
Häufig	2	4	5	0
Immer	0	2	0	0
Keine Angabe	3	4	4	7

Fünf Befragte gaben an, dass sich die vorgenannte Einigungsgebühr aus 100 Prozent des Gegenstandswerts errechnete. Ein Befragter hingegen berichtete, dass sich die Einigungsgebühr aus 20 Prozent des Gegenstandswerts (§31 b RVG) berechnete (4. Unterfrage 4.7, Tabelle 133).

Tabelle 133 Einigungsgebühr errechnet sich aus...

	Anzahl
20 % des Gegenstandswerts (§ 31b RVG)	1
100 % des Gegenstandswerts	5
Keine Angabe	7

Auf die Frage, ob Schuldner ohne Ankündigung von Inkassounternehmen/-anwälten zu Hause besucht würden, antwortete eine Mehrheit der Befragten (7), dass dies nicht vorkomme (Frage 4.8, Tabelle 134). Drei Befragte berichteten, dass sie das selten, und eine befragte Stelle, dass sie das gelegentlich beobachteten.

Tabelle 134 Häufigkeit von unangekündigten Hausbesuchen

	Anteil
Nie	7
Selten	2
Gelegentlich	1
Häufig	0
Immer	0
Keine Angabe	3

In Tabelle 135 ist dargestellt, wie häufig die Schuldner nach Einschätzung der Befragten telefonisch durch Inkassounternehmen kontaktiert wurden (Frage 4.9). Sechs Befragte beobachteten, dass es gelegentlich, zwei Befragte, dass es selten vorkomme, dass Schuldner von den Inkassounternehmen telefonisch kontaktiert würden. Immerhin fünf befragte Stellen gaben aber an, dass es dabei gelegentlich zu abendlichen Anrufen oder Anrufen am Wochenende gekommen sei.

Tabelle 135 Häufigkeit des telefonischen Kontakts

	Kontakt per Telefon	Abends oder am Wochenende
Nie	0	2
Selten	2	0
Gelegentlich	6	5
Häufig	1	0
Immer	0	0
Keine Angabe	4	6

Auf die Frage, ob bei Hausbesuchen bei Nichtantreffen des Schuldners auch Erkundigungen im Umfeld eingeholt würden, antwortete jeweils eine befragte Stelle, dass dies gelegentlich bzw. selten bzw. nie vorkomme (Frage 4.10, keine separate Tabelle).

Vier der 13 Befragten gaben an, dass bei Hausbesuchen durch die Inkassounternehmen bzw. -anwälte das Ziel des Besuchs der Abschluss einer Ratenvereinbarung sei (Frage 4.11). Zwei weitere gaben folgende sonstige Gründe für den Besuch an:

- Bargeld, Einschüchterung
- Rücknahme eines Widerspruchs gegen einen Mahnbescheid

5.5.5 Inkasso und Zwangsvollstreckung

Auf die Frage, ob Inkassounternehmen in der Zwangsvollstreckung tätig seien, antworteten je vier der 13 Befragten mit gelegentlich bzw. häufig. Nur zwei gaben an, dass dies selten der Fall sei (Frage 5.1, Tabelle 136).

Tabelle 136 Werden Inkassounternehmen in der Zwangsvollstreckung tätig?

	Anteil
Nie	0
Selten	2
Gelegentlich	4
Häufig	4
keine Angabe	3

Auf die Frage, ob diese Inkassounternehmen titulierte Forderungen im Paket aufkauften, gab ein Befragter an, dass dies bei 26–50 Prozent der Inkassounternehmen vorkomme, eine weitere beobachtete das bei 10–25 Prozent und drei Befragte stellten das bei unter 10 Prozent der Unternehmen fest (Frage 5.2, Tabelle 137).

Tabelle 137 Wie viele Unternehmen kaufen titulierte Forderungen im Paket auf?

	Anzahl
Keine Angabe	8
Unter 10 %	3
10–25 %	1
26–50 %	1
51–75 %	0
76–100 %	0

Tabelle 138 zeigt, wie die befragten Stellen (Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen) einzelne Verhaltensweisen der Inkassounternehmen nach Häufigkeit gerankt haben.¹⁵⁸ Dabei sollten die aufgeführten Verhaltensweisen von 1 (am häufigsten) bis 7 (am seltensten) sortiert werden. Am häufigsten waren demnach Drohungen, Berechnungen von Kontoführungsgebühren und Gebühren, die Nr. 3309 VV RVG überschreiten und auch das Durchführen erkennbar aussichtsloser Vollstreckungen.

Tabelle 138 Platzierung von Verhaltensweisen

Platzierung	Verhaltensweisen	Median	Mittelwert
1.	Drohungen	2,5	3,0
2.	Berechnung von Kontoführungsgebühren	4,0	3,7
3.	Gebühren, die Nr. 3309 VV RVG überschreiten	4,5	4,4
4.	Durchführen erkennbar aussichtsloser Vollstreckungen	5,0	4,3
5.	Berechnung weiterer, nicht vom RVG erfasster, Gebühren	5,0	4,5
6.	Kurzfristige wiederholte Vollstreckung	5,0	5,0
7.	Verfrühte Vollstreckungen	7,0	7,0

9 von 13 befragten Stellen (Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen) haben zurückgemeldet.

Als die häufigste aller Verhaltensweisen wurde durch die Befragten ebenso wie auch durch die Schuldnerberatungsstellen die Drohung identifiziert.

¹⁵⁸ Hinweis zur Berechnung: Zuerst wurde der Medianwert ermittelt, bei gleichen Werten wurde der Mittelwert herangezogen, um eine eindeutige Reihenfolge herzustellen. Das Ergebnis ist unverändert, wenn unvollständige Rankings einzelner Befragter außen vor gelassen werden.

Auf die Frage, ob die Informationsvorschriften in § 11a RDG eine effektivere Verbesserung der Situation für die Schuldner gegenüber unseriösen Geschäftspraktiken erbracht hätten, gaben vier von 13 Befragten an, dass dies der Fall sei, wohingegen acht Befragte angaben, dass die Situation unverändert geblieben sei, keine gab an, dass es eine Verschlechterung gegeben hätte (Frage 5.4, Tabelle 139). In Tabelle 140 sind die Anmerkungen zu Frage 5.4 aufgeführt. Aus der Tabelle ist ersichtlich, dass zwei derjenigen Befragten, die eine Verbesserung bejahen, dies nur eingeschränkt tun.

Tabelle 139 Hat sich durch Informationsvorschriften eine effektive Verbesserung ergeben?

	Anteil
Ja	4
Nein, unverändert	8
Nein, verschlechtert	0
keine Angabe	1

Tabelle 140 Anmerkungen zu 5.4

	Antwort
Ja	Aber nur bei registrierten Inkassounternehmen. Allerdings haben es die Verbraucher oftmals schwer, diese Informationen zu finden / wahrzunehmen, da sie in einem Fließtext (versteckt) sind
Ja	Aber nur im Hinblick auf die Prüfung, ob die Hauptforderung berechtigt ist. Im Hinblick darauf, ob die Höhe der Nebenforderungen oder einzelne Nebenforderungen grundsätzlich berechtigt sind, hat die Gesetzesänderung keine Verbesserungen herbeigeführt.
Ja	Die Informationspflichten werden weitgehend eingehalten. Sie bringen die notwendige Transparenz, ohne die eine Prüfung durch Verbraucher nicht mgl. ist.
Nein, unverändert	§ 11a RDG verhindert nicht das Tätigwerden von unseriösen Unternehmen
Nein, unverändert	Ratenzahlungsvereinbarungen dürfen nicht dazu missbraucht werden, um vom Schuldner Lohnabtretungen, Anerkenntnisse und Verzicht auf Verjährungseinrede zu erlangen
Nein, unverändert	Dies liegt u. a. daran, dass oft Abrechnungsfirmen zwischengeschaltet sind und der Verbraucher trotz § 11a RDG nicht erkennen kann, um welche Ursprungsforderung es sich handelt

Zum Abschluss dieses Abschnittes sollten die befragten Stellen (Verbraucherzentralen/vzbv/Beratungsstellen) aus einer gegebenen Liste Verbesserungsvorschläge auswählen, welche zum besseren Schutz vor unseriösen Geschäftspraktiken führen könnten (Frage 5.5, Tabelle 141). Dazu konnten die befragten Stellen vier Maßnahmen auswählen; diese sind mit der prozentualen Häufigkeit ihrer Nennung dargestellt. Bis auf eine befragte Stelle gaben alle spezielle Gebührenregelungen für Inkassotätigkeiten als eine Maßnahme, die zur Verbesserung der Situation für die Schuldner führen könnte, an. Zehn Befragte würden eine Verbesserung der Aufsicht, neun ein Unterbinden der Kostenabwälzung bei Konzerninkasso und jeweils acht Befragte ein Unterbinden der Kostenabwälzung bei Unternehmen bzw. eine Beschränkung der Kostenlast begrüßen.

Tabelle 141 Verbesserungsvorschläge Verbraucherzentralen

Verbesserungsvorschläge	Prozentual
Spezielle Gebührenregelungen für Inkassotätigkeiten	12
Unterbinden der Kostenabwälzung bei Konzerninkasso	9
Unterbinden der Kostenabwälzung bei Unternehmen	8
Beschränkung der Kostenlast	8
Unterbindung von Drohungen (vorgerichtliche Betreuung)	7
Unterbindung von Drohungen (im Zusammenhang mit der Zwangsvollstreckung)	5
Verbesserung der Aufsicht	10
Verbesserung des kollektiven Rechtsschutzes	5

5.5.6 Weitere Anmerkungen

Außerdem hatten die Befragten die Möglichkeit, eigene Maßnahmen zur Verbesserung des Schutzes vor unseriösen Geschäftspraktiken vorzuschlagen. Dabei wurden folgende jeweils einmal genannt: die Aufsicht durch die Gerichte effektiver gestalten; die Übersichtlichkeit der Informationen, die – auf § 11a RDG bezogen – anzuzeigen sind, zu verbessern bspw. durch eine Mustervorlage; Ratenzahlungsvereinbarungen transparenter auszugestalten, damit den Schuldner keine Nachteile entstehen.

Zum Abschluss sollten die Befragten angeben, ob sie weitere gesetzliche Regelungen für notwendig erachteten. Vier Befragte machten dazu Angaben.

- Zweimal wurde dabei gefordert, dass verbindliche Gebührensätze für spezielle Inkassotätigkeiten eingeführt werden sollten.
- Ebenfalls zweimal wurde die Forderung genannt, dass die Rechte für die Schuldner transparenter dargestellt werden sollten und der Zugang zu diesen Informationen für die Schuldner vereinfacht würde.

5.6 Handelsverbände und -unternehmen (HU)

In die Untersuchung sollten der Bundesverband e-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (bev), der Handelsverband Deutschland – HDE e.V. (HDE), der Bundesverband Onlinehandel e.V. (bvoh) mittels des als Anlage 7.2.6 beigefügten Fragebogens sowie die Deutsche Telekom AG einbezogen werden. Es haben sich nur der HDE und der bev, letzterer nur indirekt, an der Befragung beteiligt.¹⁵⁹ Bei den Handelsverbänden gab es einige Probleme bei der Auswertung der Fragebögen.

5.6.1 Handelsunternehmen

Der bev konnte mangels eigener Daten den Fragebogen leider nicht beantworten und hat ihn an seine Mitgliedsunternehmen weitergereicht. Es haben lediglich sieben Unternehmen den Fragebogen ausgefüllt. Aufgrund der geringen Stückzahl und der Tatsache, dass die

¹⁵⁹ Die Deutsche Telekom AG ließ – trotz mehrfacher auch telefonischer Ansprache bei der Pressestelle – Kontaktaufnahmen unbeantwortet. Der bvoh sah sich als falscher Ansprechpartner. Laut Mitteilung sei der weit überwiegende Händleranteil im Bereich B2C als Marktplatzanbieter tätig, d.h., die Kunden zahlten per Vorkasse. Die Inkassotätigkeit spiele aus Sicht des Verbandes keine große Rolle.

berichtenden Unternehmen nicht alle Fragen ausgefüllt haben, erscheint eine Angabe der prozentualen Anteile nicht sinnvoll. Es wird im Folgenden immer die totale Häufigkeit der Ergebnisse genannt.

Ein Folgeproblem war, dass die teilnehmenden Handelsunternehmen den Fragebogen für die Handelsverbände ausfüllten. Das führt dazu, dass nicht alle Fragen übertragbar sind. Aus diesem Grund wird vor jeder Auswertung die entsprechende Frage aus den Fragebögen explizit genannt, damit für den Leser der Bezug der Antworten deutlich wird.

Zunächst sollte die Frage beantwortet werden, ob die Auslagerung von Inkassotätigkeiten seit 2013 zugenommen habe. Von den sieben Handelsunternehmen antworteten vier auf die Frage – alle gaben an, dass sich die Auslagerung nicht signifikant verändert habe. Die Gründe, aus denen Handelsunternehmen ihre Inkassotätigkeiten **nicht** auslagern, wurden wie folgt beschrieben: ein Unternehmen gab ein besseres eigenes Kostenmanagement an, zwei Unternehmen nannten eine bessere Kundenbindung als maßgeblichen Grund und ebenfalls zwei Unternehmen nannten sonstige Gründe. Zu diesen sonstigen Gründen zählt beispielsweise die geringe Stückzahl an Forderungen, die in den Unternehmen vorlägen.

Als Gründe **für** die Auslagerung wurden die nachfolgenden genannt: drei Mal wurde das effizientere Kostenmanagement bei einer Auslagerung genannt, zwei Mal wurde die schnellere Liquidität genannt, ein Unternehmen verwies auf eine Risikominimierung durch die Auslagerung. Die beiden häufigsten Gründe (mit jeweils fünf Nennungen) sind zum einen die zu geringeren Ressourcen im Unternehmen für diese Aufgabe und zum anderen, dass die Unternehmen sich lieber auf ihr Kerngeschäft konzentrieren wollten.

Die Frage, ob den Unternehmen Fälle bekannt seien, in denen das Inkasso ohne eigene Aktivitäten des Unternehmens sofort übertragen werde, verneinten alle Unternehmen: Sie kannten diese Praxis nicht. Tabelle 142 zeigt die Gründe dafür, dass die Handelsunternehmen ein Inkassounternehmen respektive einen -anwalt einschalteten. Unter „Sonstiges“ wurde angegeben, dass solche Inkassoverfahren nach der dritten Mahnung bzw. nach Scheitern eines kaufmännischen Mahnverfahrens eingeleitet werden.

Tabelle 142 Gründe für das Einschalten eines Inkassounternehmens

Gründe für das Einschalten eines Inkassounternehmens/ -anwaltes	Anzahl der Nennungen
Sofort bei Verzug des Schuldners	3
Bei Antrag eines gerichtlichen Mahnverfahrens	2
Sonstige Gründe	3

Danach sollten die Handelsunternehmen Angaben darüber machen, an wen die Unternehmen die Inkassofälle übergeben. Drei Unternehmen übergeben danach ihre Inkassofälle an Vertragsanwälte; dabei gab eines dieser Unternehmen an, dass sie so in unter 10 Prozent der Fälle verfahren, eines gab an, so in 10–25 Prozent der Fälle zu handeln und eins berichtete, dass in 76–100 Prozent der Fälle an Vertragsanwälte übergeben würde. Zwei Handelsunternehmen teilten mit, ihre Inkassofälle an konzerninternes Inkasso zu übergeben. In beiden Fällen würden allerdings unter 10 Prozent der Fälle so behandelt. Die häufigste Art, mit Inkassofällen umzugehen, ist das Übergeben an fremde Inkassofirmen. Fünf Handelsunternehmen verfahren so. Dabei gaben vier Unternehmen an, dass eine Mehrzahl ihrer Inkassofälle an fremde Inkassounternehmen übergeben wurden (3x 76–100 Prozent, 1x 51–75 Prozent), ein Unternehmen handelte in weniger als 10 Prozent der Fälle so.

Die mit Abstand häufigste Art, die Inkassofälle an das Inkassounternehmen zu übergeben, ist nach Angaben der Handelsunternehmen diejenige über ein voll automatisiertes EDV-

Verfahren aufgrund bestehender Rahmenvereinbarungen. Zwei Unternehmen handelten häufig auf diesem Weg und drei übergaben ihre Verfahren ausschließlich auf diesem Weg. Zwei Handelsunternehmen übergaben ihre Fälle gelegentlich durch individuelle Beauftragungen, ein Unternehmen berichtete, die Inkassofälle ausschließlich so zu übergeben. Unter den befragten Unternehmen war das Konzerninkasso das mit Abstand am seltensten genutzte Verfahren. Lediglich ein Handelsunternehmen gab an, selten eine konzerninterne Übergabe zu vollziehen. In Tabelle 143 ist abzulesen, wie die Handelsunternehmen die Kosten mit den Inkassounternehmen abrechnen. Eine eindeutige Tendenz ist dabei nicht erkennbar.

Tabelle 143 Abrechnung mit den Inkassounternehmen

Art der Abrechnung	Nennung der Häufigkeit der Inanspruchnahme
Fallpauschale abhängig von der Forderungshöhe	2x ausschließlich, 1x gelegentlich
Fallpauschale nach Anzahl gleichartiger Forderungen	1x gelegentlich
Im vollen Umfang entsprechend der vom Schuldner verlangten Gebühren nach RVG	1x ausschließlich, 1x häufig
Provision bei erfolgreicher Einziehung	1x gelegentlich

Außerdem erwähnten drei Unternehmen noch sonstige Abrechnungsmethoden, die nachfolgend genannt sind:

- Keine Kosten, Inkasso arbeitet auf eigene Rechnung und stellt die Inkassogeühren in Rechnung, das Handelsunternehmen trägt nur das Ausfallrisiko (2x genannt)
- Factoring – Kaufpreis (1x)

In nachfolgender Tabelle ist zu erkennen, in welchem Umfang Inkassounternehmen bzw. -anwälte beauftragt wurden. Dabei sollte jedes Unternehmen die fünf häufigsten Maßnahmen aus Tabelle 144 auswählen. Auch hier fällt auf, dass die Ergebnisse sehr weit gestreut sind.

Tabelle 144 Umfang der Beauftragung von Inkassounternehmen

Umfang der Tätigkeit von Inkassounternehmen	Anzahl an Nennungen
Weitere Mahnungen bzw. Zahlungsaufforderungen	4
Einmeldung des Verzugs aus Auskunftteilen (z.B. Schufa)	1
Ermittlung der Bonität	2
Ermittlung der aktuellen Meldeadresse	2
Ankündigung von weiteren Maßnahmen (z.B. Einschaltung Rechtsanwalt)	4
Telefoninkasso	3
Abschluss von Ratenzahlungsvereinbarungen	3
Abschluss von Vergleichen, Forderungsreduzierungen, abweichenden Tilgungsverrechnungen	3
Entsprechende Verhandlungen mit Dritten (Schuldnerberatungsstellen bspw.)	2
Titulierung der Forderung	5
Nachgerichtliche Inkassotätigkeit	3
Factoring	1

In Tabelle 145 ist abzulesen, wie hoch die Forderungen waren, welche bei den Handelsunternehmen anfielen. Aus dieser kleinen Stichprobe ist erkennbar, dass vor allem kleine Forderungen, die sich unter 500 Euro bewegen, bei den Handelsunternehmen anfielen. Forderungen über 1.000 Euro kamen, wenn überhaupt, nur in wenigen Fällen vor.

Tabelle 145 Größenordnung der Forderungen

	unter 500 €	500 € bis unter 1.000 €	1.000 € bis unter 5.000 €	5.000 € bis 10.000 €	über 10.000 €
Unter 10 %	0	0	3	3	3
10-25 %	0	2	0	0	0
26-50 %	2	1	0	0	0
51-75 %	0	0	0	0	0
76-100 %	4	0	0	0	0
Keine Angabe	1	4	4	4	4

Auf die nächsten beiden Fragen haben jeweils vier Handelsunternehmen geantwortet. Zunächst sollten die Unternehmen angeben, ob vor der Titulierung Ratenzahlungs- oder Stundungsvereinbarungen getroffen worden seien. Zwei Handelsunternehmen gaben an, dass dies selten passiert sei und zwei Unternehmen antworteten, dass dies gelegentlich der Fall gewesen sei. Als nächstes sollten die Handelsunternehmen angeben, ob solche Ratenzahlungs- bzw. Stundungsvereinbarungen folgende Klauseln enthielten: Sicherungsabtretungen von Lohn- und Sozialleistungen (soweit pfändbar), Sicherungsabtretung zusätzlich bezogen auf Kontoguthaben, Verzicht auf Einrede der Verjährung, Verzicht auf weitere Einrede, Freiwillige Selbstauskunft. Alle vier Unternehmen gaben bei jeder dieser Klauseln an, dass sie nie Teil von Ratenzahlungs- und Stundungsvereinbarung seien. Die beteiligten Handelsunternehmen haben demzufolge eine andere Herangehensweise beim Abschluss von Ratenzahlungs- bzw. Stundungsvereinbarungen als die Inkassounternehmen.

Zum Abschluss sollten die Handelsunternehmen drei offene Fragen beantworten. Leider hat nur ein Unternehmen jene beantwortet. Die Fragen und Antworten sind im Folgenden wörtlich wiedergegeben.

1. Frage: Welche Empfehlung können Sie im Umgang mit Inkassofällen geben?
1. Antwort: Vereinbarung von klar strukturierten Abläufen hinsichtlich vor- und nachgerichtlicher Maßnahmen, um Standards zu erreichen, die auch wirtschaftlich eindeutig bewertbar sind (Kosten/Leistung/Risiko).
2. Frage: Halten Sie weitere gesetzliche Regelungen zur Sicherung gegen unseriöse inkassobezogene Geschäftspraktiken für notwendig?
2. Antwort: Ja, weil sonst die Branche insgesamt in ein unseriöses Licht kommen kann.

5.6.2 Handelsverband HDE

Der in Berlin ansässige Handelsverband Deutschland – HDE e.V. hat sich an der Umfrage beteiligt und zur Beantwortung des Fragebogens teilweise Mitgliedsunternehmen involviert, die durch den Verband direkt befragt worden sind.

5.6.2.1 Inkassotätigkeiten

Den Fragenblock zu den Inkassotätigkeiten hat der HDE komplett beantwortet. So übergeben danach etwa jeweils 26–50 Prozent der Verbandsmitglieder Inkassotätigkeiten an Inkassounternehmen und zwar gilt dies sowohl für nicht titulierte wie für titulierte Forderungen.

Eine Zunahme bei der Auslagerung der Inkassotätigkeiten seit 2013 beobachtete der Verband indessen nicht. Als Gründe für das Nichtauslagern durch die Mitgliedsunternehmen wird laut HDE eine bessere direkte Kundenbindung und die Vereinfachung der Vergleichs- und Stundungsregelungen genannt. Gründe für die Auslagerung hingegen seien Risikominimierung, Konzentration auf das Kerngeschäft sowie zu wenig vorhandene Ressourcen im Unternehmen selbst. Bei beiden Fragen konnten mehrere Antwortmöglichkeiten angekreuzt werden.

Die Mitgliedsunternehmen übertrügen in bestimmten Fällen auch sofort das Inkasso ohne eigene Aktivitäten: Genannt wurden Verbraucher/Einzelunternehmer und die Höhe der Hauptforderung. Auch hier konnten mehrere Antwortmöglichkeiten angekreuzt werden.

Der HDE wurde auch hinsichtlich des Zeitpunkts, ab wann die Unternehmen Inkassounternehmen bzw. -anwälte einschalteten, befragt. Dies geschehe bei Bestreiten der Forderung, bei Antrag eines gerichtlichen Mahnverfahrens und nach der zweiten Mahnung.

Bei der Übergabe an Inkassounternehmen, konzerninterne Inkassounternehmen und Vertragsanwälte ist keine Präferenz feststellbar: Für alle drei Antwortmöglichkeiten wurde jeweils 26–50 Prozent genannt.

Eine Übergabe an Inkassounternehmen erfolgt nach Angaben des HDE häufig im vollautomatisierten EDV-Verfahren aufgrund einer Rahmenvereinbarung und nur gelegentlich durch individuelle Beauftragung. Bei der Antwortmöglichkeit „Konzernintern“ wurden keine Angaben gemacht.

Die Abrechnung erfolgt häufig im vollen Umfang entsprechend der vom Schuldner verlangten Gebühr gemäß RVG, nur gelegentlich auf Provisionsbasis bei erfolgreicher Einziehung.

Der Verband wurde ebenfalls gebeten, Angaben zum Umfang der Beauftragung von Inkassounternehmen bzw. -anwälten zu machen und die fünf häufigsten Befugnisse zu nennen. Angegeben wurden sechs Punkte: „*Weitere Mahnungen bzw. Zahlungsaufforderungen*“, „*Ermittlung der aktuellen Meldeadresse*“, „*Ankündigung von weiteren Maßnahmen (z.B. Titulierung etc.)*“, „*Abschluss von Vergleichen, Forderungsreduzierungen, abweichender Tilgungsverrechnung*“, „*Titulierung der Forderung*“ und „*nachgerichtliche Inkassotätigkeit*“. Diese Angaben decken sich weitestgehend mit den übrigen empirischen Ergebnissen.

5.6.2.2 Unternehmen

Die Frage nach den Unternehmensbranchen, die in der Regel an Inkassounternehmen auslagern, wurde nicht beantwortet. Bei den Angaben zur Größenordnung der Hauptforderungen bei Inkassofällen ist der Hauptteil geringer als 5.000,- Euro. Immerhin jeweils 26–50 Prozent wurden auch für Forderungen unter 500,- Euro bzw. 1.000,- Euro angegeben (Tabelle 146).

Tabelle 146 Größenordnungen der durch Handelsunternehmen übergebenen Hauptforderungen

Größenordnung	Prozentuale Verteilung
Unter 500 Euro	26-50%
500 bis unter 1.000 Euro	26-50%
1.000 Euro bis unter 5.000 Euro	26-50%

5.000 bis 10.000 Euro	10-25%
Über 10.000 Euro	Unter 10%

Die Frage nach Anhaltspunkten zum Konzerninkasso wurde nicht beantwortet. Gelegentlich bieten Unternehmen nach Angabe des HDE Ratenzahlungs- oder Stundungsvereinbarungen vor Titulierung an. Diese enthielten gelegentlich weitere Klauseln, wie sie in der nachfolgenden Tabelle 147 angegeben sind.

Tabelle 147 Klauseln bei durch Handelsunternehmen vereinbarten Raten-/Stundungsvereinbarungen

Klauseln	Häufigkeit
Sicherungsabtretungsklauseln	Gelegentlich
Sicherungsabtretung zus. Kontoguthaben	Gelegentlich
Verzicht auf Einrede der Verjährung	Gelegentlich
Verzicht auf weitere Einreden	Gelegentlich
Freiwillige Selbstauskunft	Selten

5.6.2.3 Allgemeines

Im letzten Teil wurde der HDE gefragt, ob er seinen Mitgliedsunternehmen Empfehlungen über den Umgang mit Inkassofällen mache, ob es diesbezüglich Best-Practice-Leitfäden oder Qualitätskriterien gäbe und ob weitere gesetzliche Regelungen zur Sicherung gegen unseriöse inkassobezogene Geschäftspraktiken für notwendig erachtet würden. Alle drei Fragen hat der Handelsverband mit „Nein“ beantwortet.

5.7 Aktenauswertung bei den Schuldnerberatungsstellen

Das Forscherteam hat anonymisiert Vorgangsakten von drei Schuldnerberatungsstellen in Halle, Hamburg und Hannover ausgewertet. Insgesamt sind 204 Akten ausgewertet worden. Dabei wurden Akten aus den Jahren nach 2013 gezogen. Der für die Auswertung relevante Fragebogen findet sich als Anlage 7.2.7.

Im folgenden Abschnitt sind die Ergebnisse dieser Analyse zusammengefasst. Da es sich nicht um eine repräsentative Analyse handelt, sollen vor allem besondere und auffällige Ergebnisse dieser Auswertungen abgebildet werden.

Von den insgesamt 204 Akten kommen 59 Akten aus Hamburg. Die Hansestadt stellt damit den größten Anteil dar. Ergebnisse, die in Hamburg deutlich von dem Gesamtergebnis (inklusive Hamburger Daten) abweichen, werden gesondert ausgewiesen. In der Auswertung der Fallakten war nicht für jede Akte jede Frage beantwortbar, sodass nicht auf alle Fragen auch 204 Antworten vorliegen.

Bei der Auswertung des Fragebogens (siehe Anhang) wird der Teil 1 (Schuldnerberatungsstellen) ignoriert. Letztlich handelte es sich nur um drei Beratungsstellen (Hamburg, Halle/Saale, Hannover).

5.7.1 Inkassounternehmen

Als erstes wurde betrachtet, ob das Inkassounternehmen die gesetzlich eröffnete Möglichkeit genutzt hat, die Forderung kostengünstig selbst zu titulieren (Frage 2.1, Tabelle 148).

Tabelle 148 Hat das Inkassounternehmen die Forderungen kostengünstig selbst tituliert?

	Anteil
Ja	7,4%
Nein	73,5%
Nicht bekannt ¹⁶⁰	19,1%

In 73,5 Prozent der Fälle wurden die Forderungen nicht selbst tituliert, lediglich in 7,4 Prozent der ausgewerteten Akten war das der Fall.

Lediglich in einem Prozent der Fälle handelte es sich um ausländisches registriertes Unternehmen, in 90,7 Prozent war das nicht der Fall und bei 8,3 Prozent war das nicht feststellbar (Frage 2.2, Tabelle 149).

Tabelle 149 Handelt es sich um ein ausländisches, registriertes Unternehmen?

	Anteil
Ja	1,0%
Nein	90,7%
Nicht bekannt	8,3%

Auch waren nicht registrierte deutsche Inkassounternehmen mit 4,9 Prozent kaum vertreten, ebenso wenig wie nicht registrierte ausländische Inkassounternehmen (ein Prozent, Frage 2.3, Tabelle 150).

Tabelle 150 Anteil nicht registrierter Inkassounternehmen

	Anteil
Nicht registriertes deutsches IU	4,9%
Nicht registriertes ausländisches IU	1,0%
Nicht bekannt	1,0%

Von den nicht registrierten Unternehmen sind zehn schriftlich, drei telefonisch tätig geworden, bei einem war es nicht klar (Frage 2.4, keine separate Tabelle).

5.7.2 Informationspflichten

Tabelle 151 zeigt, welche Informationen und Angaben für die Verbraucher den Anforderungen an § 11a Abs. 1 Satz 1 RDG nicht genügen und wie oft konkrete Mängel aus den Akten abgelesen werden konnten (Frage 3.1).

Insgesamt genügten 41,2 Prozent der Akten in Hinblick auf die oben aufgeführten Parameter in mindestens einer Hinsicht den Anforderungen nicht. In jeder vierten Akte (27,0 Prozent) gab es Versäumnisse hinsichtlich der Vertragsinformationen. Jede fünfte Akte wies bezüglich der Nennung des Namens (22,1 Prozent) Fehlerhaftigkeiten auf, wobei es immer Probleme

¹⁶⁰ Im Fragebogen als Antwortmöglichkeit „Weiß (ich) nicht“ angegeben.

beim Erstanschreiben gab. Bei einem weiteren Fünftel (20,6 Prozent) waren die Informationen zu den Inkassokosten bzw. der Inkassovergütung nicht wie vorgeschrieben.

Tabelle 151 Fehlerhafte Verständlichkeit von Informationen¹⁶¹

Bezeichnung	Absolute Häufigkeit	Prozentualer Anteil fehlerhaft	Grund
Name/ Fa. Ag	45	22,1%	kein Erstanschreiben (45x genannt)
Vertrag ¹⁶²	55	27,0%	Datum, Gegenstand oder Forderungsgrund fehlen (41x), unvollständig/ nicht nachvollziehbar (5x), allein (fehlerhafte) Schlussforderung benannt (3x), Mahnkosten nicht erkennbar, nur Gläubigerfirma genannt (je 2x)
Zinsberechnung	21	10,3%	keine Berechnung/Angabe/ Höhe/Begründung (8x), kein/ unvollständig Zinssatz (5x), nicht nachvollziehbar (2x), 5% statt 4,17% (1x)
Übergesetzl. Zinssatz	13	6,4%	zu hohe Zinsen ohne Begründung (11x), Entstehungsgrund fehlt (1x)
Inkassovergütung/ -kosten	42	20,6%	kein Entstehungsgrund genannt (18x), keine Aufschlüsselung und Rechtsgrundlage (6x), nicht nachvollziehbar (5x), nicht auf RVG verwiesen (4x)
Ust	13	6,4%	keine Erklärung/ Hinweis fehlt (12x)

Nur in Ausnahmefällen war aus den Akten ersichtlich, dass die Schuldner ergänzende Informationen nach §11a Abs. 1 Satz 2 RDG verlangen (2 Prozent, Frage 3.2, Tabelle 152). In der deutlichen Mehrheit (67,6 Prozent) wurden diese Informationen aber eindeutig nicht verlangt, in 30,4 Prozent kann dazu keine Aussage getroffen werden. Von den lediglich vier

¹⁶¹ Gesamt 204 Akten, inklusive Hamburg.

¹⁶² Vertrag: Forderungsgrund, Gegenstand, Datum des Vertragsschlusses

Fällen waren immerhin 3 erfolgreich (Frage 3.3, keine Tabelle). Allerdings ist dieses Ergebnis aufgrund der geringen Fallzahl nicht repräsentativ.

Tabelle 152 Hat der Schuldner ergänzende Informationen verlangt?

	Anteil
Ja	2,0%
Nein	67,6%
Nicht bekannt	30,4%

Ein erstaunlich hoher Anteil der Akten enthält irgendeine Art von Drohung, 93 Akten oder 45,6 Prozent aller Fälle. Tabelle 153 gliedert die festgestellten Drohungen auf (Frage 3.4). Am häufigsten ist die Drohung mit Vollstreckungsmaßnahmen (20,1 Prozent), gefolgt von der Drohung mit der Offenlegung oder dem Weiterleiten von Daten sowie der Drohung mit Vollstreckungsmaßnahmen, obwohl die Forderung noch nicht tituiert ist (9,3 Prozent).

Tabelle 153 Welche Maßnahmen sind erkennbar?

	Anteil
Offenlegung/Weiterleiten von Daten	10,8%
Strafanzeige	2,5%
Vollstreckungsmaßnahmen	20,1%
Vollstreckungsmaßnahmen (obwohl Forderung noch nicht tituiert ist)	9,3%
Haft (ohne Erläuterung welche Voraussetzung dazu vorliegen müssen)	1,5%
gerichtlichen Schritten	1,0%
von Hausbesuchen	0,5%

Nur ein Schuldner (oder sein Vertreter) hat Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde erhoben (Frage 3.5, Tabelle 154). Die Beschwerde wurde bei der Rechtsanwaltskammer eingereicht, aufgrund von mangelnder Kooperation/Zahlungsvereinbarung. Bisher steht ein Ergebnis noch aus. Allerdings konnte lediglich in 42,2 Prozent der Fälle eindeutig festgestellt werden, dass keine Beschwerde eingelegt wurde, während das in 57,4 Prozent der Fälle nicht möglich war.

Tabelle 154 Anteil von Fällen, bei denen Beschwerde eingelegt wurde

	Anteil
Ja	0,5%
Nein	42,2%
Nicht bekannt	57,4%

5.7.3 Hauptforderung und Nebenforderung

Tabelle 155 stellt deskriptive Statistiken der Beträge der Hauptforderung dar (Frage 4.1). Da das Maximum einhundert Mal so groß wie der Median ist, ist der Mittelwert deutlich nach oben hin verzerrt, zumal die Gesamtsumme aller untersuchten Fälle nur 49.123,97 Euro beträgt. Somit ist der Median mit 147,04 Euro repräsentativer für die begutachteten Fälle.

Tabelle 155 Höhe der Hauptforderung

	Betrag
Mittelwert	493,47 €
Median	147,04 €
Summe	49.123,97 €
75%-Quantil	60,80 €
25%-Quantil	766,67 €
Min	13,76 €
Max	15.664,78 €

In Tabelle 156 sind die Hauptgründe für die Forderungen aufgezählt. Vor allem Kauf-/ sowie Telekommunikationsverträge stechen mit 24,5 bzw. 21,1 Prozent heraus.

Tabelle 156 Hauptgrund für die Forderung

Forderungsgrund	Prozentualer Anteil
Kaufvertrag	24,5%
Versicherungsvertrag	2,5%
Bankvertrag	5,9%
Fitnessstudiovertrag	1,0%
Telekommunikationsvertrag	21,1%
Handy	2,9%
Nicht bekannt	4,9%
Sonstiges	37,3%

Unter „Sonstiges“ fallen die folgenden Punkte¹⁶³: Sonstige Dienstleistungen (vor allem E-Mail Club-Mitgliedschaften) 18x genannt, Energielieferanten 14x, online Partnervermittlung/Erotikdienste 9x, Zeitschriften-Abos und Kredit(karten)vermittlung je 7x, Gewinnspiele und keine Angabe je 5x.

Tabelle 157 gibt an, in wieviel Prozent der Fälle die Forderung von den Gläubigern abgetreten wurde, bzw. wie oft alternativ die Forderung abgekauft wurde. Die Forderungen wurden in 58,8 Prozent der Fälle gekauft¹⁶⁴ und lediglich in 14,7 Prozent der Fälle abgetreten (Frage 4.3).

Tabelle 157 Wurde dem Inkassounternehmen die Forderung durch den Gläubiger abgetreten?

	Anteil
Ja	14,7%
Nein	58,8%
Nicht bekannt	26,5%

In Frage 4.4 (Tabelle 158) sollte aus den Akten herausgelesen werden, ob der Schuldner die Forderung anerkannt hatte, sodass sie jetzt die ursprüngliche Forderung samt Kosten umfasste. Nur in 3,7 Prozent der untersuchten Akten war das der Fall, in 61,0 Prozent konnte diese Aussage verneint werden. In dem restlichen Drittel der Akten waren keine Aussagen darüber möglich.

¹⁶³ Genannt werden alle Gründe die fünfmal oder häufiger auftraten.

¹⁶⁴ Es ist sachlogisch denkbar, dass der neue Gläubiger wieder ein Inkassounternehmen beauftragt.

Tabelle 158 Hat der Schuldner die Forderung inklusive Kosten anerkannt?

	Anteil
Ja	3,7%
Nein	61,0%
Nicht bekannt	35,3%

Insgesamt haben sich 68,1 Prozent der Inkassounternehmen auf den Schuldnerverzug nach § 286 BGB berufen (Frage 4.5, Tabelle 159). Bei 14,1 Prozent der Akten konnte dieses Verhalten nicht festgestellt werden und bei den restlichen 17,8 Prozent war keine Aussage möglich.

Tabelle 159 Hat sich das Inkassounternehmen auf den Schuldnerverzug nach § 286 BGB berufen?

	Anteil
Ja	68,1%
Nein	14,1%
Nicht bekannt	17,8%

Der überwiegende Teil der Inkassounternehmen hat den gesetzlichen Zinssatz (§ 288 Abs. 1 BGB) geltend gemacht (80,2 Prozent, Frage 4.6, Tabelle 160). Nur knapp 11 Prozent haben einen erhöhten Zinssatz nach § 288 Abs. 3 BGB geltend gemacht. Die restlichen 9 Prozent der Akten waren diesbezüglich nicht auswertbar.

Tabelle 160 Zinssatz

	Anteil
Gesetzlicher Zinssatz	80,2%
Erhöhte Verzugszinsen	10,5%
Nicht bekannt	9,3%

5.7.4 Inkasso- und Mahnkosten

So ist in Tabelle 161 zu erkennen, wie hoch die Gesamtkosten sind, die das Inkassounternehmen zuletzt eingefordert hat (Frage 5.1). Die typischen Kosten belaufen sich auf 80,10 Euro. Auch hier ist aufgrund der zum Teil hohen Einzelbeträge im Vergleich zum Median der Mittelwert nach oben hin verzerrt und daher der Median repräsentativer als der Mittelwert.

Tabelle 161 Gesamtkosten, die das Inkassounternehmen einfordert

	Betrag
Mittelwert	98,21 €
Median	80,10 €
Summe	11.481,01 €
25%-Quantil	70,20 €
75%-Quantil	156,12 €
Min	0,00 €
Max	3.406,76 €

Tabelle 162 gibt wieder, dass 59,3 Prozent der Fälle eine Mahnkostenpauschale aufwiesen. Diese betrug in 23,5 Prozent dieser Fälle unter zehn Euro, in 5,4 Prozent genau zehn Euro und in 28,9 Prozent der Fälle über zehn Euro. In 5,4 Prozent der Fälle wurden Mahnkosten nach Aufwand festgestellt (erste Unterfrage 5.2).

Tabelle 162 Mahnkosten als Pauschale

	Anteil
Mahnkosten als Pauschale	59,3%
Davon: Unter 10 €	23,5%
Davon: 10 €	5,4%
Davon: Über 10 €	28,9%
Mahnkosten nach Aufwand	5,4%
Keine von beiden	35,3%

Tabelle 163 zeigt, wie häufig die Anzahl der Mahnschreiben und die Kosten je Mahnschreiben nach Aufwand waren, wo dies festgestellt werden konnte (Unterfrage 2 und 3, Frage 5.2). Die Mehrheit der Fälle beinhaltete 2–3 Mahnschreiben, bei den Kosten waren alle drei Kategorien, unter 3 Euro, 3–5 Euro und über 5 Euro mehr oder weniger gleichermaßen vertreten.

Tabelle 163 Mahnkosten nach Aufwand

Anzahl der Mahnschreiben im Verzug				Kosten je Mahnschreiben	
Genau 1	2–3	Mehr als 3	Bis zu 3 €	3–5 €	Über 5 €
12	24	3	11	12	11

52,9 Prozent der Inkassounternehmen verlangten eine Geschäftsgebühr nach Nr. 2300 VV RVG (Frage 5.3, Tabelle 164). Dabei betrug diese Geschäftsgebühr im Median 58,50 Euro.¹⁶⁵ Reduzierte Gebühren für Schreiben einfacher Art nach Nr. 2301 VV RVG waren kaum ersichtlich; lediglich ein Inkassounternehmen verlangte solche. Im Gegensatz dazu verlangten 55,9 Prozent zusätzliche Anlagepauschalen gemäß RVG (20 Prozent der Geschäftsgebühr, maximal 20 Euro). Höhere Auslagenpauschalen als nach der RVG wurden nicht beobachtet.

Tabelle 164 Inkassovergütung

	Anteil
Geschäftsgebühr nach Nr. 2300 VV RVG	52,9%
Reduzierte Gebühr für Schreiben einfacher Art nach Nr. 2301 VV RVG	0,5%
Zusätzliche Auslagenpauschale gemäß RVG (20% der Geschäftsgebühr, max. 20 €)	55,9%
Höhere Auslagenpauschale als RVG	0,0%

In 61 Akten wurden sonstige Kosten beobachtet (Frage 5.4, Tabelle 165), wovon mit 10,3 Prozent Kosten für Bonitätsauskünfte am häufigsten, Kosten für die anlasslose Wohnsitzermittlung mit 8,8 Prozent am zweithäufigsten und Entgelte für Kontoführung mit 6,9 Prozent am dritthäufigsten waren.¹⁶⁶

¹⁶⁵ Mittelwert: 75,11 Euro.

¹⁶⁶ Entgelte für digitale Leistungen wie die Datenerfassung oder –speicherung wurden nicht festgestellt.

Tabelle 165 Sonstige Kosten, die durch die IU verlangt werden

Sonstige Kosten	Prozentualer Anteil	Absolute Häufigkeit
Kosten für Bonitätsauskünfte	10,3%	21
Kosten für Identitätsfeststellung/ Rufnummernermittlung	2,5%	5
Kosten für Wohnsitzermittlung (ohne Anlass)	8,8%	18
Kosten für Wohnsitzermittlung (auch wenn bekannt verzogen)	1,0%	2
Extrakosten für Telefoninkasso	1,0%	2
Extrakosten für einzelne Mahnschreiben	2,5%	5
Entgelte für Kontoführung	6,9%	14

In rund 44 Prozent der Akten (89 der 204 Fälle) konnte eine der in Tabelle 166 aufgeführte Tätigkeiten festgestellt werden (Frage 5.5). Die kurzfristige Beauftragung ohne Gläubigermahnung bzw. die doppelte Gebührenberechnung waren die häufigsten Tätigkeiten der Inkassounternehmen, mit 15,7 bzw. 14,7 Prozent.

Tabelle 166 Bekannte Tätigkeiten der Inkassounternehmen

Tätigkeiten von Inkassounternehmen	Prozentualer Anteil	Absolute Häufigkeit
Kurzfristige Beauftragung ohne Gläubigermahnung	15,7%	32
Doppelte Gebührenberechnung	14,7%	30
Gebührenberechnung von Inkassounternehmen trotz vorherigen Bestreitens der Forderung durch den Schuldner	3,9%	8
Berechnung von Inkassogeühren nach Forderungskauf	2,5%	5
Sonstiges	6,9%	14

Unter „Sonstiges“ fallen folgende Punkte: Drohungen von gerichtlichen Schritten oder Hausbesuchen (4x genannt), keine vorherige Mahnung/das erste Schreiben direkt vom Inkassounternehmen (4x), nur Folgeschreiben (3x) und das Erheben von zusätzlichen Rechtsanwaltsgebühren (2x).

Insgesamt kamen 61 Ratenzahlungs- oder Stundungsvereinbarungen vor (30 Prozent aller Fälle). Die häufigste Klausel in Zusammenhang mit Ratenzahlungs- und Stundungsvereinbarungen war die des Schuldanerkenntnisses. Jede vierte Akte enthielt den Hinweis auf eine solche Klausel (Frage 5.6, siehe Tabelle 167). Unter „Sonstiges“ fielen hier vor allem solche Fälle, in denen aus der Akte eine Klausel herausgelesen werden konnte, aber nicht bestimmbar war, um welche Art von Klausel es sich handelte.

Tabelle 167 Zusätzliche Klauseln in Ratenzahlungs-/ Stundungsvereinbarungen

Zusätzliche Klauseln	Prozentualer Anteil	Absolute Häufigkeit
Schuldanerkenntnis	26,0%	53
Sicherungsabtretungsklausel von Lohn, Sozialleistungen (soweit pfändbar)	9,8%	20
Sicherungsabtretung zusätzlich bezogen auf Kontoguthaben	0,5%	1
Verzicht auf Einrede der Verjährung	3,4%	7
Verzicht auf weitere Einrede	2,5%	5
Sonstiges	6,4%	13

Von 61 Ratenzahlungs- oder Stundungsvereinbarungen wurde bei 42,6 Prozent eine Einigungsgebühr mit einem Gebührensatz von 1,5 verlangt, bei 19,7 Prozent wurde ein Gebührensatz von 1,0, bei 6,6 Prozent die zusätzliche Auslagenpauschale gemäß Nr. 7002 VV RVG und bei 3,3 Prozent 20 Prozent der Geschäftsgebühr, maximal 20 Euro verlangt (Frage 5,7, Tabelle 168).

Tabelle 168 Gebühr bei Ratenzahlungs- oder Stundungsvereinbarungen

	Anteil
Einigungsgebühr mit einem Gebührensatz von 1,0	19,7%
Einigungsgebühr mit einem Gebührensatz von 1,5	42,6%
Zusätzliche Auslagenpauschale analog RVG	6,6%
20% der Geschäftsgebühr, max 20 €	3,3%
Sonstige Gebühren/Auslagen	27,9%

Es ließ sich aus keiner der analysierten Akten herauslesen, dass Schuldner ohne Ankündigungen von den Inkassounternehmen bzw. -anwälten zu Hause aufgesucht wurden (Frage 5.8). Da keine Hausbesuche identifiziert wurden, ist auch eine Analyse der Fragen 5.9 und 5.10 hinfällig.

5.7.5 Inkasso und Zwangsvollstreckung

In 44,2 Prozent der Akten (90 Fälle) gab es Hinweise darauf, ob das Inkassounternehmen auch selbst in der Zwangsvollstreckung tätig war (Tabelle 169). In 7,8 Prozent aller Fälle (16 Fälle) wurde ein Inkassounternehmen hier tätig, in 36,3 Prozent nicht.

Tabelle 169 Tätigkeit des Inkassounternehmens in der Zwangsvollstreckung

	Anteil
Ja	7,8%
Nein	36,3%
Nicht bekannt	55,9%

Aufgrund der relativ geringen Zahl an Inkassounternehmen, die selbst Zwangsvollstreckungen vornahmen, sind die Resultate für Frage 6.2 nach zu beanstandenden Verhaltensweisen nicht repräsentativ. Dennoch war in jeder dieser Akten ein auffälliges Verhalten feststellbar (Tabelle 170). Bei sechs von den 16 Fällen kam es zu Drohungen, bei fünf wurde eine erkennbar aussichtslose Vollstreckungsmaßnahme durchgeführt und bei drei Fällen wurden die Gebühren nach Nr. 3309 VV RVG überschritten.

Tabelle 170 Bekannte Verhaltensweisen bei Vollstreckungen durch IU

Verhaltensweisen bei Vollstreckungen	Absolute Häufigkeit
Gebühren nach VV 3309 RVG wurden überschritten	3
Durchführung erkennbar aussichtsloser Vollstreckungsmaßnahmen	5
Verfrühte Vollstreckung	1
Kurzfristig wiederholte Vollstreckung	1
Drohungen ¹⁶⁷	6

¹⁶⁷ Mit Drohungen sind die Drohungen aus Tabelle 153 gemeint.

5.8 Auswertung der durch den BDIU zur Verfügung gestellten Akten

Die Auftragnehmer haben zudem anonymisierte Erstanschriften von Inkassounternehmen (Liste in Anlage 7.1.8) überprüft, die dankenswerterweise über den BDIU zur Verfügung gestellt wurden. Ursprünglich war vorgesehen, eine Vorsortierung der Inkassounternehmen anhand bestimmter Kriterien (z. B. Fallzahl, Volumen) mit Bildung eines repräsentativen Samples aus ca. 15 – 20 Unternehmen, anschließender Zufallsziehung aus den Fällen zu einem bestimmten Zeitpunkt, Zurverfügungstellung der anonymisierten Stammbblätter dieser Fälle, Auswertung durch das Forscherteam und in einer Überprüfungsphase noch einmal die Ziehung von ca. 50–100 komplett (anonymisierten) Akten vorzunehmen, um die Richtigkeit der Angaben zu prüfen. Dies ließ sich aufgrund datenschutzrechtlicher Bedenken des BDIU und der Mitgliedsunternehmen und auch aufgrund der Tatsache, dass eine komplette Liste der Unternehmen mit einer Vorsortierung in bestimmte Kategorien und eine Übergabe von Fallnummern für eine Zufallsziehung nicht möglich war, in dieser Form nicht durchführen.

Es wurde daher eine Variante gewählt, in welcher der BDIU anhand der alphabetischen Liste der Inkassounternehmen die teilnehmenden Inkassounternehmen in fünf Größenklassen eingeteilt hat. Hierbei wurden die Fallzahlen aus dem Basisjahr 2015 berücksichtigt, so dass eine Einteilung in die Klassen 1–5.000, 5.001–50.000, 50.001–100.000, 100.001–500.000, >500.000 Fälle vorgenommen wurde. Pro Klasse nahmen drei Inkassounternehmen teil, insgesamt also 15 Unternehmen. Die Unternehmen stellten stichtagsbezogen bzw. für den Monat Juni 2015 (kleinere Unternehmen hätten ansonsten keine nennenswerte Anzahl Erstanschriften liefern können) anonymisierte Erstanschriften zur Verfügung. Die Nennung der Aktenzeichen unterblieb aus datenschutzrechtlichen Bedenken der Unternehmen bzw. des BDIU, jedoch erklärten diese sich grundsätzlich bereit, den Bezug zu den Akten durch einen Notar bzw. Wirtschaftsprüfer herstellen zu lassen. Der Fragebogen hierzu findet sich als Anlage 7.2.8.

Insgesamt wurden durch den BDIU 848 anonymisierte Erstanschriften von insgesamt 15¹⁶⁸ Inkassounternehmen übergeben. Zwar wurde die jeweilige Branche des Auftraggebers genannt, der Name jedoch aufgrund datenschutzrechtlicher Bedenken seitens der Inkassobranche geschwärzt bzw. anderweitig unkenntlich gemacht.

5.8.1 Informationspflichten

Da der Auftraggeber wie erwähnt unbekannt ist, ist die Frage 1.2 nicht auswertbar. Es kann daher keine Aussage darüber getroffen werden, ob es sich bei dem jeweiligen Fall um Konzerninkasso gehandelt hat.

Bei Frage 2.1 wurde erhoben, ob die Informationen und Angaben für Verbraucher, die nach §11a Abs.1 Satz 1 RDG verlangt werden, in dem ersten Inkassoanschreiben enthalten waren. Die Frage nach der Verständlichkeit der Angaben konnte aufgrund der knapp bemessenen Zeit für die Auswertung nicht geprüft werden. Insgesamt enthielten 107 Akten, d.h., ca. 13 Prozent aller Fälle unvollständige Angaben. Am häufigsten war die Angabe bzgl. des Forderungsgrundes (7,9 Prozent aller Akten) fehlerhaft, in 3,7 Prozent aller Fälle fehlte der Hinweis, dass der Auftraggeber keine Vorsteuer abziehen kann und in 3,1 Prozent aller Fälle fehlte die Zinsberechnung.

¹⁶⁸ Zwei zusätzliche Unternehmen gehören je zu einer im Inkasso tätigen Unternehmensgruppe (bzw. sind mittlerweile verschmolzen).

Tabelle 171 Sind folgende Informationen und Angaben für Verbraucher, die nach § 11a Abs.1 Satz 1 RDG verlangt werden, in dem ersten Inkassoanschreiben enthalten?

	Ja	Nein	Keine Angaben möglich
Name / Firma des Auftraggebers?	99,9%	0,0%	0,1%
Angabe Forderungsgrund?	92,0%	7,9%	0,1%
Angabe Zinsberechnung?	96,4%	3,1%	0,5%
Handelt es sich um einen übergesetzlichen Zinssatz?	0,5%	99,5%	0,0%
Nennung von Inkassovergütung und -kosten?	98,9%	0,5%	0,6%
Wird USt auf Inkassovergütung geltend gemacht?	27,4%	72,1%	0,5%
Wenn Antwort zu USt = ja , dann Hinweis genannt, dass Auftraggeber keine Vorsteuer abziehen kann?	23,7%	3,7%	72,6%

Keine Angaben möglich: Es handelt sich im Allgemeinen um eine titulierte Forderung oder keine USt.

Tabelle 172 gibt an, wie häufig den Schuldnern mitgeteilt wurde, dass die dort aufgeführten Maßnahmen durchgeführt werden sollten. Insgesamt war bei 337 Akten mindestens eine dieser Maßnahmen angekündigt worden, das entspricht 39,6 Prozent aller Fälle. Für den Fall der Nichtzahlung angekündigte Maßnahmen waren Vollstreckungsmaßnahmen (25,4 Prozent aller Fälle) und die Offenlegung und Weiterleitung von Daten (7,6 Prozent aller Fälle). Ohne die Einschränkung, dass die entsprechende Maßnahme nur bei Nichtzahlung durchgeführt würde, wurden in 13,3 Prozent aller Fälle Vollstreckungsmaßnahmen, bzw. in 8,2 Prozent aller Fälle eine Offenlegung und Weiterleitung von Daten¹⁶⁹ angekündigt.

Tabelle 172 Bei **untitulierte**n Forderungen: wurde der Schuldner davon unterrichtet, dass das Inkassounternehmen eine oder mehrere der nebenstehenden Maßnahmen durchführen will?

	Ja	Nein	Nur bei Nichtzahlung	Keine Angaben
Offenlegung und Weiterleitung von Daten	8,2%	75,5%	7,6%	8,7%
Strafanzeige wegen Eingehungsbetrugs	0,0%	91,4%	0,0%	8,6%
Vollstreckungsmaßnahmen	13,3%	60,4%	25,4%	0,9%
Haft (ohne Erläuterung, welche Voraussetzungen dazu vorliegen müssen)	0,0%	91,4%	0,0%	8,6%

Tabelle 173 gibt die entsprechenden Werte für titulierte Forderungen an. Insgesamt gab es nur sieben titulierte Forderungen. Bei jedem dieser Fälle wurde mit Strafanzeige und Haft, ohne Erläuterung, welche Voraussetzungen dafür gelten, gedroht. Bei 71,4 Prozent, oder fünf Fällen wurde jeweils unbedingt die Offenlegung und Weiterleitung von Daten bzw. mit Vollstreckungsmaßnahmen angekündigt, bei den übrigen zwei nur bei Nichtzahlung.

¹⁶⁹ Unter Hinweis, dass bei fälliger Forderung zweimal im Abstand von mind. 4 Wochen schriftlich gemahnt sein muss und der Schuldner die Forderung nicht bestreitet.

Tabelle 173 Bei **titulierten** Forderungen: wurde der Schuldner davon unterrichtet, dass das Inkassounternehmen eine oder mehrere der nebenstehenden Maßnahmen durchführen will?

	Ja	Nein	Nur bei Nichtzahlung	Keine titulierte Forderung
Offenlegung und Weiterleitung von Daten	0,0%	71,4%	28,6%	0,0%
Strafanzeige wegen Eingehungsbetrugs	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Vollstreckungsmaßnahmen	0,0%	71,4%	28,6%	0,0%
Haft (ohne Erläuterung, welche Voraussetzungen dazu vorliegen müssen)	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%

5.8.2 Hauptforderung und Nebenforderungen

Tabelle 174 stellt die Verteilung der Forderungshöhen dar (3.1). Die typische Forderung (Median) lag bei 156,65 Euro und der Großteil der Forderungen lag unter 500 Euro. 37,1 Prozent aller Forderungen waren unter 100 Euro, weitere 37,8 Prozent waren unter 500 Euro angesiedelt.

Tabelle 174 Verteilung "Forderungsspannen"

	Anteil
Anteil Forderungen von EUR 0 bis EUR 99,99	37,1%
Anteil Forderungen von EUR 100 bis EUR 499,99	37,8%
Anteil Forderungen von EUR 500 bis EUR 999,99	9,9%
Anteil Forderungen von EUR 1000 bis EUR 2999,99	8,5%
Anteil Forderungen größer gleich EUR 3000	6,1%
Anteil Auswahl	0,7%

Tabelle 175 gibt den ursprünglichen Forderungsgrund an (3.2). Die häufigsten Gründe (fett gedruckt), die zugeordnet werden konnten, waren Kauf (31,9 Prozent), Versicherung (10,6 Prozent) und Darlehen (9,3 Prozent).

Tabelle 175 Ursprünglicher Forderungsgrund

	Prozent
Kauf	31,9%
Leasing	0,0%
Mietvertrag	1,4%
Versicherung	10,6%
Darlehen	9,3%
Fitnessstudiovertrag	0,7%
Telekommunikationsvertrag / Festnetz	4,3%
TV / Handy / App	0,1%
Sonstiges	41,7%
Nicht bekannt	0,0%

Bei den Anmerkungen zu Frage 3.2 wurde erhoben, um welche Branchen es sich bei den Auftraggebern der Inkassounternehmen handelte.

Tabelle 176 zeigt, aus welchen Branchen die ursprünglichen Forderungen stammen.¹⁷⁰ Die meisten der Forderungen stammen mit 26,2 Prozent aus dem Versandhandel, gefolgt von der Gesundheitsbranche (11,2 Prozent), Finanzen (9,4 Prozent) und Dienstleistung (8,9 Prozent, die häufigsten Branchen sind fett gedruckt).

Tabelle 176 Branchen

	Anteil
Versandhandel	26,2%
Dienstleistung	8,9%
Reisebranche	5,8%
Immobilien	2,0%
Finanzen	9,4%
Telekommunikation	4,0%
Gesundheit	11,2%
Versorgung	7,9%
Pressevertrieb	2,0%
Mitgliedsbeitrag	2,0%
Transport	1,8%
Einzelhandel	0,8%
Versicherung	2,5%
keine Angabe	11,2%

Tabelle 177 gibt an, welcher Verzugszinssatz verlangt wurde. In 92,21 Prozent wurde der gesetzliche Zinssatz gemäß §288 Abs. 1 BGB verlangt, in 7,8 Prozent der Fälle nicht. In einem Prozent wurde der erhöhte Zinssatz gemäß §288 Abs. 3 BGB verlangt.

Tabelle 177 Zinssatz

	Gesetzlicher Zinssatz (§288 Abs.1 BGB) oder niedriger	Erhöhte Verzugszinsen (§288 Abs.3 BGB)
Ja	92,2%	1,0%
Nein	7,8%	99,0%

Insgesamt wurden in 37,4 Prozent aller Fälle (319 Fälle) eine Ratenzahlungsvereinbarung oder eine Stundungsvereinbarung angeboten. Tabelle 178 gibt an, welche Klauseln dabei enthalten waren. Alle angebotenen Vereinbarungen beinhalteten ein Schuldanerkenntnis, rund ein Drittel (11,5 Prozent von 37,4 Prozent aller Fälle mit entsprechender Vereinbarung) enthielten eine freiwillige Selbstauskunft und 8 Prozent aller Erstanschreiben enthielten eine Vereinbarung mit der Klausel des Verzichts auf die Einrede der Verjährung. In 137 von 319 Fällen wurde zudem eine Einigungsgebühr verlangt. Diese machte typischerweise 38,4 Prozent der Hauptforderung aus.

Bei 10 der Fälle, die ein Ratenzahlungsangebot enthielten, war die angegebene Einigungsgebühr höher als nach der Vergütungsverordnung zulässig. Dies entspricht einem Anteil von 3,3 Prozent aller Ratenzahlungsangebote.

¹⁷⁰ Diese wurde im Anmerkungsfeld zu 3.2 erhoben.

Tabelle 178 Klauseln bei Ratenzahlungsvereinbarungen oder Stundungsvereinbarungen

	Anteil
Schuldanerkenntnis	37,4%
Sicherungsabtretungsklauseln	7,9%
Sicherungsabtretung zusätzlich bezogen auf Kontoguthaben	0,0%
Verzicht auf Einrede der Verjährung	8,0%
Verzicht auf weitere Einreden	0,0%
Freiwillige Selbstauskunft	11,5%

Jeweils Prozentsätze aller untersuchten 809 Akten.

5.8.3 Mahn und Inkassokosten

Unter Punkt 4.1 wurde die Höhe der Inkassokosten erfasst. Sie lag typischerweise bei 70,2 Euro (Median, keine separate Tabelle)¹⁷¹. In 5 Fällen wurden die Inkassokosten am gleichen Tag doppelt eingebucht, in einem Fall dreimal. Auch aufgrund fehlender Erläuterungen besteht bei diesen Fällen der Verdacht des Inkassobetrugs. Das Verhältnis der bis zum Erstscheiben der Inkassounternehmen aufgelaufenen Mahnkosten zur Hauptforderung lag bei 40,3 Prozent (Median, keine separate Tabelle).

Tabelle 179 zeigt auf, welcher Anteil der Mahnkosten des ursprünglichen Gläubigers als Pauschale oder nach Aufwand erhoben wurde (4.2, 1. Unterpunkt); Pauschale Kosten waren mit 76,5 Prozent am häufigsten, lediglich 6,1 Prozent wurden nach Aufwand erhoben.

Tabelle 179 Mahnkosten des ursprünglichen Gläubigers

Welche Mahnkosten des ursprünglichen Gläubigers wurden erhoben?	
Mahnkosten als Pauschale	76,5%
Mahnkosten nach Aufwand	6,1%
Keine / Andere	17,18%

Lediglich in 24 der 848 Akten war erkenntlich, wie viele Mahnscheiben der ursprüngliche Gläubiger verschickt hatte (Tabelle 180, (4.2, 2. Unterpunkt). In der Mehrzahl dieser Fälle handelte es sich dabei um 2–3 Mahnscheiben.

Tabelle 180 Anzahl der Mahnscheiben des ursprünglichen Gläubigers

	Anteil
1 Mahnscheiben	1
2-3 Mahnscheiben	22
mehr als 3 Mahnscheiben	6
Keine Angabe möglich	818

Tabelle 181 gibt an, wie hoch die verlangten Mahnkosten je Anschreiben des ursprünglichen Gläubigers waren (4.2, 3. Unterpunkt). In der überwiegenden Zahl der Fälle (51,29 Prozent) betrug diese über fünf Euro, in 13,38 Prozent der Fälle lag sie zwischen 3–5 Euro. In 7,63 Prozent der Fälle wurde keine Mahngebühr verlangt.

Tabelle 181 Mahnkosten des ursprünglichen Gläubigers je Anschreiben

	Anteil
Keine	7,63%
Kleiner als 3 Euro	10,45%
3-5 Euro	13,38%
größer als EUR 5	51,29%
Unklar	17,25%

Tabelle 182 stellt dar, wie hoch die verlangte Inkassovergütung (Verfahren ohne Telefoninkasso und Schuldnerbesuch) war (4.3). Lediglich in 0,5 Prozent der Fälle wurde die reduzierte Gebühr (0,3) für Schreiben einfacher Art nach Nr. 2301 VV RVG erhoben, in 97,9 Prozent der Fälle wurde eine Gebühr nach Nr. 2300 VV RVG mit einem Gebührensatz von 0,5–2,5 erhoben. Eine zusätzliche Auslagenpauschale nach Nr. 7002 VV RVG wurde in 97,8 Prozent der Fälle erhoben.

Tabelle 182 Wie hoch ist die verlangte Inkassovergütung (Verfahren ohne Telefoninkasso und Schuldnerbesuch)?

	Anteil
0,5 - 2,5 Geschäftsgebühr nach Nr. 2300 VV RVG	97,9%
Reduzierte 0,3 Gebühr für Schreiben einfacher Art nach Nr. 2301 VV RVG	0,5%
Zusätzliche Auslagenpauschale nach Nr. 7002 VV RVG	97,8%
Höhere Auslagenpauschale als nach Nr. 7002 VV RVG	0,0%

Von den Inkassounternehmen, die mehr als die reduzierte Gebühr (0,3) verlangt haben, hat die Mehrzahl Gebühren im Rahmen des 1,0-fachen – 1,3-fachen Satzes genutzt. Dies wird in der nachfolgenden Tabelle dargestellt.

Tabelle 183 Verteilung der verlangten Inkassogebühren höher als die reduzierte Gebühr

	Anteil
Keine	0,12%
Bis 1,0-fache Gebühr	42,52%
1,1-fache bis 1,3-fache Gebühr	55,01%
Keine Angabe (nur Gesamtforderung genannt)	2,35%

In 261 Fällen oder 31 Prozent aller Akten kamen bei untitulierten Forderungen jeweils mindestens eine der in Tabelle 184 genannten Kostenarten vor (4.4). Am häufigsten waren dabei Kosten der Identitätsfeststellung bzw. Rufnummernermittlung (3,6 Prozent aller Akten), Kosten für die anlasslose Wohnsitzermittlung (2,2 Prozent aller Akten) sowie Kosten für Bonitätsauskünfte und Entgelte für Kontoführung (jeweils 0,9 Prozent aller Akten).

Tabelle 184 Bei untitulierten Forderungen: welche der folgenden sonstigen Kosten werden verlangt?

	Anteil
Kosten für Bonitätsauskünfte	0,9%
Kosten für Identitätsfeststellung / Rufnummernermittlung	3,6%
Kosten für Wohnsitzermittlung (ohne Anlass)	2,2%
Kosten für Wohnsitzermittlung (auch wenn bekannt verzogen)	0,0%
Extrakosten für Telefoninkasso	0,0%
Extrakosten für Schuldnerbesuch	0,0%
Extrakosten für einzelne Mahnschreiben	0,1%
Entgelt für Datenerfassung	0,0%
Entgelt für Datenspeicherung	0,0%
Reaktivierungsgebühr	0,0%
Entgelt für Kontoführung	0,9%
Sonstige	27,7%

Mehrfachauswahl möglich

Bei titulierten Forderungen wurden in zwei Fällen unter „Sonstige“ Ermittlungskosten festgestellt. Allerdings kamen kaum titulierte Forderungen vor.

6 Auswertung der Studien von Wittenzellner/Kaufmann/Gerstmann und Gülbay-Peischard/Meyer

Auftragsgemäß werden im Folgenden die beiden Studien „Inkassostudie – Wie verbraucherfreundlich und transparent sind Inkassoschreiben“ von Helmut Wittenzellner, Julia Kaufmann und Mirco Gerstmann (2016) und die Studie „Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken, Halten die Mitglieder des Bundesverbands Deutscher Inkasso-Unternehmen e. V. die Darlegungs- und Informationsanforderungen des § 11a Abs. 1 S. 1 RDG ein?“ von Zümrüt Gülbay-Peischard und Susanne Meyer berücksichtigt.

6.1 Kurzgutachten zur Studie „Inkassostudie – Wie verbraucherfreundlich und transparent sind Inkassoschreiben“

Die Studie „Inkassostudie – Wie verbraucherfreundlich und transparent sind Inkassoschreiben“¹⁷² wurde im Auftrag der Arvato Financial Solutions erstellt.

6.1.1 Fragestellungen

Die Autoren haben sich dabei folgenden Fragen gewidmet:

1. *„Inwieweit erfolgt tatsächlich in der Praxis eine Umsetzung der seit November 2014 bestehenden Darlegungs- und Informationspflichten?“*
2. *„In welchen Bereichen bestehen Defizite?“*
3. *„Bestehen hinsichtlich der Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen und der Informationsbedürfnisse der Schuldner Unterschiede zwischen Forderungsschreibern von Anwälten und Inkassounternehmen?“*
4. *„Wie beurteilen die Schuldner selbst die Qualität und den Informationsgehalt von Inkassoschreiben? Werden deren Erwartungen insoweit erfüllt?“*
5. *„Zudem wird untersucht, ob die von Anwälten bzw. Inkassounternehmen in Rechnung gestellten Gebühren die im Regelfall maximal zulässige sog. „Schwellengebühr“ (1,3 RVG Gebühr gemäß Nr. 2300 VV RVG) übersteigen.“*

6.1.2 Ergebnisse

Die Ergebnisse aus dem Executive Summary lauten:

1. *„In der Teilnehmerbefragung zeigten sich bemerkenswerte Ergebnisse für Inkassounternehmen wie Anwälte: Trotz gewiss äußerst kritischer Bewertung durch die Befragten ergab sich für die Frage, ob der Adressat verstehe, was der Absender des Schreibens von ihm wolle, ein sehr guter Servicegrad* von 93 % (Inkassounternehmen) bzw. 95 % (Rechtsanwälte).“*
2. *„Mit einem Servicegrad von 86 % (Inkassounternehmen) bzw. 87 % (Rechtsanwälte) hinsichtlich der Frage, ob auf dem Schreiben alle wichtigen Informationen zu finden waren, sowie 87 % bzw. 91 % bezüglich Richtigkeit der angegebenen Informationen und Daten ergaben sich auch im Übrigen ordentliche – wenngleich optimierungsfähige – Ergebnisse für Inkassounternehmen wie Anwälte.“*
3. *„Innerhalb der einzelnen Auswertungsaspekte der Schreiben ergaben sich zum Teil Unterschiede zwischen Inkassounternehmen und Rechtsanwälten. Beispielsweise gaben 91 % der“*

¹⁷² Helmut Wittenzellner, Hochschule der Medien, Stuttgart und Julia Kaufmann und Mirco Gerstmann, Kaufmann & Kirner, Rostock, 2016.

Inkassounternehmen das Vertragsdatum der zugrundeliegenden Forderung an, bei den Rechtsanwälten waren es 78 %. Entsprechende Befunde zeigen sich hinsichtlich des konkreten Vertragsgegenstands / Vertragstyps (94 % ggü. 88 %) und auch der näheren Konkretisierung mit Rechnungsdaten (94 % ggü. 85 %), wobei Letzteres keine erforderliche Angabe im Sinne von § 11a Abs.1 S. 1 Nr. 2 RDG bzw. § 43d Abs. 1 S. 1 Nr. 2 BRAO darstellt. Eine Diskrepanz ergab sich des Weiteren hinsichtlich der gesetzlich vorgeschriebenen Erklärung, dass die gegenüber dem Schuldner geltend gemachte Umsatzsteuer auf Inkassokosten vom Auftraggeber nicht als Vorsteuer geltend gemacht werden kann (83 % der Inkassounternehmen gaben dies an, bei den Anwälten erfolgte eine solche Angabe in 64 % der einschlägigen Fälle).

4. *Zinsforderungen wurden von Anwälten etwas häufiger geltend gemacht (86 % ggü. 80 % bei Inkassounternehmen), dennoch schneiden Inkassounternehmen bei Angaben zur Zinsberechnung (zu verzinsende Forderung, Zinssatz und Berechnungszeitraum) besser ab (88 % ggü. 69 % bei Rechtsanwälten).*
5. *Eine stärkere Überwachung durch die jeweiligen Aufsichtsbehörden erscheint angezeigt, weniger hingegen weitere gesetzgeberische Schritte hinsichtlich der Informations- und Darlegungspflichten.*
6. *Insbesondere sollte auch das Verhalten ausländischer Inkassodienstleister auf dem deutschen Markt genau beobachtet und ggf. aufsichtsbehördliche Maßnahmen getroffen werden.*
7. *Vor diesem Hintergrund bedarf es einer Stärkung der Aufsichtsbehörden.“*

Dem lag folgender Ansatz zugrunde:

„Als Datengrundlage sollten tatsächlich versandte Inkassoschreiben dienen und die Mahnschreiben von realen Empfängern beschafft werden. In der Studie wurden 224 Schreiben (152 von Inkassounternehmen sowie 72 Rechtsanwälten) von den jeweiligen Empfängern mittels eines Fragebogens bewertet. Die Teilnehmer wurden mittels in einer Vorstudie, bei der 37.500 Privatpersonen angeschrieben wurden, gefunden. Diese mussten bestimmte Kriterien erfüllen, wie bspw., dass sie ein Ersts Schreiben nach dem 1.1.2015 erhalten hatten. Dies deshalb, um Effekte die ausschließlich auf die Einführung und die Anpassung daran zurückzuführen sind, auszuschließen.

Anhand eines von Rechtsexperten erstellten Auswertungsbogens wurden alle Schreiben auf die gemäß § 11a RDG / § 43d BRAO relevanten Anforderungen sowie auf die Angabe weiterer einschlägiger Informationen und auf das Nichtüberschreiten der Schwellengebühr der Inkassogebühren hin überprüft.“

6.1.3 Kritische Anmerkungen

Begrüßenswert ist der empirische Ansatz: Die Verständlichkeit der Informationen bei denen zu prüfen, für die die Anschreiben erstellt werden, ist von der Idee her sehr zu begrüßen. Dass die Verbraucher die an sie tatsächlich gerichteten Schreiben analysieren, macht den Erhebungsrahmen sehr glaubwürdig. Leider wurden den Verbrauchern lediglich drei Fragen gestellt:

1. Verstehen Sie, was das Inkassounternehmen / der Rechtsanwalt von Ihnen möchte?
2. Finden Sie auf dem vorliegenden Schreiben alle für Sie wichtigen Informationen (z.B. Grund der Forderung, Absender des Schreibens, Kontaktdaten usw.)?
3. Stimmen alle angegebenen Informationen und Daten (z.B. Vertragsdatum, Rechnungsdatum usw.), unabhängig vom eigentlichen Forderungsgrund?

Dadurch wurden wichtige Aspekte nicht berücksichtigt: Es ist unklar, warum lediglich diese drei Fragen erhoben wurden und vor allem warum wesentliche, durch entsprechende Erhebungen von Verbraucherschützern bekannte Aspekte unberücksichtigt geblieben sind.

Häufig wurde in existierenden Studien, bspw. der Verbraucherzentralen darauf hingewiesen, dass Verbraucher Hinweise auf Vollstreckungsmaßnahmen oder ähnlichem als bedrohlich wahrnehmen und sie dadurch zu einer Zahlung gedrängt würden, auch wenn dafür rein rechtlich zunächst keine Grundlage bestehe. Dieser Aspekt spielt bei Verbraucherfreundlichkeit eine erhebliche Rolle. Das Fehlen dieses Aspekts spricht eher für das Gegenteil.

Genaue Bereiche mit Defiziten sind nicht identifiziert: Welche Bereiche genau mit Defiziten behaftet sind, wie in den Zielen der Studie oben angegeben, bleibt unklar, da die Fragen dafür zu wenig detailliert sind.

Adressatengerechte Transparenz: Es ist auch nicht klar, warum die Verständlichkeit von Zins- und Kostenangaben nicht von den Verbrauchern selbst ermittelt wurde. In der Studie wurde aber lediglich die Gesetzmäßigkeit der Angaben durch Dritte, von Rechtsexperten entsprechend instruierte Mitarbeiter, geprüft.

Wie viel Prozent der Anschreiben insgesamt mangelhaft sind, lässt sich nicht feststellen: Zwar lässt sich im Haupttext nicht nur der im Executive Summary genannte Servicelevel finden, sondern auch der Prozentsatz der Anschreiben, den die Verbraucher zumindest teilweise bemängeln.¹⁷³

Entscheidender ist aber, dass weiterhin unklar ist, wieviel Prozent der Schreiben insgesamt bemängelt werden, d.h. jeweils mindestens einen der angegebenen Mängel aufweisen. Es könnte also sein, dass – schließen sich alle teilweise bemängelten Teilnehmer aus – insgesamt fast 50 Prozent der Anschreiben mangelhaft sind.¹⁷⁴

Warum als Schlussfolgerung der Studie als ein Punkt herausgestellt wird, dass das Verhalten ausländischer Inkassodienstleister auf dem deutschen Markt genau beobachtet werden muss, ist aufgrund des seltenen Vorkommens auch in dieser Studie (fünf Stück) nicht nachvollziehbar.

Eine Aussage über die Transparenz und Verbraucherfreundlichkeit von Inkassoschreiben lässt sich aufgrund der erwähnten Gründe (u.a. Methodik) mittels der Studie nicht treffen.

¹⁷³ Bei der Berechnung der Ergebnisse wird das sogenannte Servicelevel verwendet, dadurch wird die Anzahl der nicht zu beanstandenden Schreiben rein technisch vergrößert, indem der Prozentsatz positiver Antworten um die Hälfte der Prozentpunkte der mit „teilweise“ beantworteten Ergebnisse erhöht wird. So haben lediglich 88,9 Prozent (Rechtsanwälte: 93,1 Prozent) der Befragten auf die 1. Frage tatsächlich mit „Ja“ geantwortet. Im Executive Summary unter 1. wird ein Servicelevel von 93,4 Prozent (Rechtsanwälte: 95,1 Prozent) genannt.

¹⁷⁴ 11,1 Prozent der Verbraucher haben nicht vollständig verstanden, was das Inkassounternehmen (bzw. 6,7 Prozent bei Rechtsanwälten) von ihnen wollten. Weitere 17,1 Prozent der von Inkassounternehmen angeschriebenen Verbraucher (18 Prozent bei Rechtsanwälten) finden nicht alle Informationen. Schließlich geben 18,4 Prozent der von Inkassounternehmen angeschriebenen Verbraucher (15,3 Prozent bei Rechtsanwälten) an, dass die Informationen zumindest teilweise nicht stimmen.

6.2 Kurzgutachten zur Studie „Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken, Halten die Mitglieder des Bundesverbands Deutscher Inkasso-Unternehmen e. V. die Darlegungs- und Informationsanforderungen ein“

Die Studie „Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken; Halten die Mitglieder des Bundesverbands Deutscher Inkasso-Unternehmen e.V. die Darlegungs- und Informationsanforderungen ein“¹⁷⁵ wurde im Auftrag des BDIU erstellt.

6.2.1 Fragestellungen

Die Autorinnen haben sich dabei u.a. folgenden Fragestellungen gewidmet:

Aus dem Fragebogendesign (S. 22).

1. *Ein möglichst differenziertes Bild verschiedener Erstinanspruchnahmeschreiben vermitteln*
2. *und dadurch bei der Klärung helfen, ob und gegebenenfalls bei welchen der gesetzlichen Transparenzanforderungen Nachbesserungsbedarf bei der Formulierung der Erstinanspruchnahmeschreiben besteht.*
3. *Darlegungs- und Informationsanforderungen zu identifizieren, deren Einhaltung die Inkassounternehmen möglicherweise vor praktische Schwierigkeiten stellt.*

6.2.2 Ergebnisse

Direkt aus der Zusammenfassung der Ergebnisse (S. 32):

1. *„Die ausgewerteten Erstinanspruchnahmeschreiben erfüllen in fast allen Belangen die gegenüber Privatpersonen bestehenden Darlegungs- und Informationspflichten. Mit allen 1011 Schreiben der Erstinanspruchnahme wurden die Verbraucher als Adressaten in die Lage versetzt, zweifelsfrei die Identität des Auftraggebers festzustellen. In mehr als 96 % der Schreiben wurde klar und verständlich ein Forderungsgrund aufgeführt. Die Inkassounternehmen sind in ihren Erstforderungsschreiben in einem ausgesprochen hohen Maße genau und geben durch viele einzelne Faktoren dem Schuldner die Möglichkeit, die geltend gemachte Forderung nachzuvollziehen. Ebenso verhält es sich mit den Angaben zur Zinsbegründung und -berechnung sowie zum Vorsteuerabzug.*
2. *Soweit Forderungen aus Vertragsverhältnissen geltend gemacht werden, so kann die konkrete Darlegung des Forderungsgegenstandes auf verschiedene Weise erfolgen. Der Schuldner wird mit der Nennung eines konkreten Datums des Vertragsschlusses nicht hinreichend informiert, weil der Vertragsschluss weit in der Vergangenheit liegen kann und dem Adressaten des Schreibens zur ersten Inanspruchnahme – anders als das Leistungs- oder Rechnungsdatum – nicht immer erinnerlich ist. Das Datum des Vertragsschlusses ist für den Gläubiger selbst nicht immer zu konkretisieren. Die Verfasserinnen empfehlen hier eine Präzisierung der Darlegungs- und Informationsanforderungen in § 11a Abs. 1 S. 1 Nr. 2 RDG dahingehend, dass die eindeutige Bezeichnung einer Rechnung mit Datum und Rechnungsnummer als Alternative zur Angabe des Vertragsdatums ausdrücklich ermöglicht werden sollte.*
3. *Eine gesetzessystematisch begründete Unsicherheit zeigt sich zudem bei den Angaben zu den geltend gemachten Inkassokosten. Dort sind die rechtlichen und tatsächlichen Angaben bei mehr als der Hälfte der Erstinanspruchnahmeschreiben auf den ersten Blick unzureichend. Die*

¹⁷⁵ Zümrüt Gülbay-Peischar, Hochschule Anhalt, Bernburg und Susanne Meyer.

Hochschule für Wirtschaft und Recht, Berlin.

Inkassovergütung hingegen benennen die Inkassounternehmen im ersten Geltendmachungsschreiben genau und gehen hinsichtlich der Vergütung in einer sehr großen Mehrheit korrekt vor, indem sie neben der Höhe auch die rechtliche Begründung dieser Vergütung ausführen. Hier sollte nach Auffassung der Verfasserinnen die Unterscheidung von sonstigen Inkassokosten und Inkassovergütung und die daran geknüpfte Informationspflicht im Gesetz präzisiert werden. Gleichzeitig empfehlen wir, die Erstinanspruchnahmeschreiben hinsichtlich des Erhebungsgrundes von Inkassokosten zu präzisieren und sich nicht darauf zu beschränken, den Schuldner darauf hinzuweisen, dass er sich im Verzug befindet.

4. *Die im Vorfeld dieser Gesetzesnovellierung als Problem erkannten „untergeschobenen Verträge“ können mit den Transparenzkriterien des § 11a Abs. 1 S. 1 RDG durch einen Verbraucher aufgrund der Erstinanspruchnahmeschreiben identifiziert und zurückgewiesen werden. Wenn ein missbräuchlich zustande gekommener Vertrag ausnahmsweise aber wirksam ist, können die Transparenzanforderungen in § 11a RDG keine Änderung und Verbesserung der Verbraucherposition mit sich bringen. Hier könnte allenfalls eine materiell-rechtliche „Bestätigungslösung“ für eine Abwehr von „untergeschobenen Verträgen“ sorgen, falls zusätzlicher Schutz erforderlich sein sollte. Mit der Frage, ob der materiell-rechtliche Verbraucherschutz an dieser Stelle ausreichend ist, befasst sich das vorliegende Gutachten allerdings nicht. Die Inkassounternehmen, die auf die Entstehung und den Verlauf einer Vertragsbeziehung keinen Einfluss haben, werden aber jedenfalls erst dann mit dem Forderungsmanagement beauftragt, wenn der Vertrag zustande gekommen ist. Anforderungen an sie können demgemäß den Verbraucherschutz nicht erhöhen.“*

Dem lag folgender Ansatz zugrunde:

Als Datengrundlage dienen 1011 Schreiben der Erstinanspruchnahme, die nach strukturellen Kriterien über den BDIU bei seinen Mitgliedsunternehmen erhoben wurden. Diese wurden durch zwei studentische Hilfskräfte anhand eines dafür erstellten Fragebogens ausgewertet.

6.2.3 Kritische Anmerkungen

Aus Gründen der statistischen Repräsentativität ist die breite empirische Grundlage einer derartigen Vielzahl von Schreiben zu begrüßen.

Allerdings setzt man sich mit dem Vorgehen, die zu untersuchenden Schreiben von den Evaluierten auswählen zu lassen, einer möglichen Kritik aus, dass handverlesene Akten in die Untersuchung Eingang finden.

Für die Beurteilung, ob Angaben für den Verbraucher verständlich sind, wurde davon ausgegangen, dass Angaben dann verständlich sind, wenn sie für einen juristischen Laien ohne jegliche Rechtskenntnisse verständlich sind (S. 23). Die Autorinnen haben sich bei der „Auswertung durch Studierende, die auf dieses Verständnis ausdrücklich hingewiesen worden sind“ gestützt. Dieses Vorgehen greift bei diesem Thema, bei dem es sich in zentraler Weise um die Information und deren Verständlichkeit für den Verbraucher handelt, wahrscheinlich zu kurz. Allerdings trifft diese Kritik auch auf die oben angeführte Empirie zu.

Die soziale Zusammensetzung der Schuldnerinnen und Schuldner, die in den Beratungsstellen ankommen, unterscheidet sich allerdings deutlich von Studierenden gerade der Wirtschafts- und Rechtswissenschaften, so dass mit dieser Bewertung ein Teil der allen Beraterinnen und Beratern bekannten Verständnisprobleme ausgeblendet bzw. verringert werden.

7 Anhang

7.1 Teilnehmende Stellen

7.1.1 Inkassoverbände

Name	Ort
Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen e.V. (BDIU)	Berlin
Bundesverband für Inkasso und Forderungsmanagement e.V. (BFIF)	Frankfurt a.M.

7.1.2 Kreditinstitute

Name	Ort
Volksbank Freiburg eG	Freiburg
EDEKABANK AG	Hamburg
Volksbank Bigge-Lenne eG	Schmallenberg
Heidenheimer Volksbank eG	Heidenheim
Volksbank Forchheim eG	Forchheim
Volksbank-Raiffeisenbank Riedlingen eG	Riedlingen
VR-Bank Hunsrück-Mosel eG	Morbach
Volksbank Dornstetten eG	Dornstetten
Raiffeisenbank Rehling eG	Rehling
Volksbank Schlangen eG	Schlangen
Raiffeisenbank eG Offenbach/M.- Bieber	Offenbach am Main
Vereinigte Raiffeisenbank Burgstädt eG	Burgstädt
Hagnauer Volksbank eG	Hagnau
Raiffeisenbank Grävenwiesbach eG	Grävenwiesbach
VOLKSBANK IMMENSTADT eG	Immenstadt
Raiffeisenbank Sondelfingen eG, Reutlingen	Reutlingen
Volksbank Heinsberg eG	Heinsberg
ING Diba AG	Frankfurt
Frankfurter Sparkasse	Frankfurt Main
Stadtsparkasse München	München
Kreissparkasse Ludwigsburg	Ludwigsburg
Förde Sparkasse	Kiel
Sparkasse Westmünsterland	Ahaus
Sparkasse Bielefeld	Bielefeld
Kasseler Sparkasse	Kassel
Sparkasse Südholstein	Neumünster
Sparkasse Allgäu	Kempten
Sparkasse Fulda	Fulda
Sparkasse Landshut	Landshut
Sparkasse Westholstein	Itzehoe
Sparkasse Hilden•Ratingen•Velbert	Velbert
Vereinigte Sparkassen Stadt- und Landkreis Ansbach	Ansbach
Sparkasse Meißen	Riesa
Sparkasse zu Lübeck AG	Lübeck

Stadt-Sparkasse Solingen	Solingen
Sparkasse Mittelholstein AG	Rendsburg
Sparkasse Rotenburg-Bremervörde	Zeven
Kreissparkasse Freudenstadt	Freudenstadt
Sparkasse Germersheim-Kandel	Kandel
Verbands-Sparkasse Wesel	Wesel
Sparkasse Märkisch-Oderland	Strausberg
Kreissparkasse Stade	Stade
Sparkasse Bad Kissingen	Bad Kissingen
Sparkasse Oberpfalz Nord	Weiden
Stadtsparkasse Bottrop	Bottrop
Sparkasse Mecklenburg-Nordwest	Wismar
Sparkasse Unstrut-Hainich	Mühlhausen
Sparkasse Arnstadt-Ilmenau	Ilmenau
Stadtsparkasse Cuxhaven	Cuxhaven
Sparkasse Werl	Werl
Raiffeisenbank Wegscheid eG	Wegscheid

7.1.3 Aufsichtsstellen

Name	Ort
LG Freiburg	Freiburg
LG Karlsruhe	Karlsruhe
LG Stuttgart	Stuttgart
AG München	München
LG Ansbach	Ansbach
LG Augsburg	Augsburg
LG Bamberg	Bamberg
LG Bayreuth	Bayreuth
LG Coburg	Coburg
LG Hof	Hof
LG München (I)	München
LG Nürnberg-Fürth	Nürnberg
LG Regensburg	Regensburg
LG Schweinfurt	Schweinfurt
LG Traunstein	Traunstein
LSG Berlin/Brandenburg	Potsdam
OLG Brandenburg	Brandenburg
LG Bremen	Bremen
AG Hamburg	Hamburg
OLG Frankfurt	Frankfurt am Main
AG Osnabrück	Osnabrück
LG Hildesheim	Hildesheim
LG Oldenburg	Oldenburg
LG Verden	Verden
OLG Hamm	Hamm
OLG Köln	Köln
LG Mainz	Mainz
LG Halle	Halle
OLG Schleswig	Schleswig

7.1.4 Schuldnerberatungsstellen

Name	Ort
Caritasverband für das Erzbistum Berlin e. V.	Nauen
Märkischer Sozialverein e.V.	Oranienburg
AWO Beratungsstelle für Überschuldete	Werder/Havel
Freier Betreuungsverein Teltow-Fläming e.V.	Zossen
Caritasverband für Berlin e. V. Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle	Berlin
DILAB e.V.	Berlin
AWO KV Südost e.V.	Berlin
offensiv '91 e.V.	Berlin
Julateg Finsolv Köpenick/Treptow e.V.	Berlin
LAG SIB Berlin e.V.	Berlin
AWO KV Mitte e.V.	Berlin
Kreisdiakoniestelle Böblingen	Böblingen
Caritasverband Heidelberg e. V.	Heidelberg
Jobcenter Landkreis Heilbronn	Heilbronn
Kreisdiakonieverband Esslingen	Kirchheim unter Teck
Diakonisches Werk der ev. Kirchengemeinden in Konstanz	Konstanz
Caritasverband für den Landkreis Konstanz e. V.	Konstanz
Diakonisches Werk der Ev. Kirchengemeinde	Lahr
Caritasverband Lörrach e. V.	Lörrach
Landratsamt Ortenaukreis	Offenburg
Landratsamt Schwäbisch Hall	Schwäbisch Hall
Schuldnerberatung Tübingen	Tübingen
Landratsamt Tuttlingen	Tuttlingen
Caritasverband für den Landkreis Aichach-Friedberg e. V.	Aichach
Diakonisches Werk Traunstein e.V.	Altötting
Diakonisches Werk Untermain	Aschaffenburg
Landratsamt Dingolfing-Landau	Dingolfing
Landratsamt Donau-Ries	Donauwörth
Diakonisches Werk Innere Mission	Fürth
Caritasverband für den Landkreis Haßberge e.V.	Haßfurt
Caritas-Kreisstelle Roth	Hilpoltstein
Landratsamt Main-Spessart	Karlstadt
Caritasverband Kelheim	Kelheim
Diakonisches Werk Landshut (SB keine InsO)	Landshut
BRK-Kreisverband Wunsiedel i.F.	Marktredwitz
Caritas-Zentrum Miesbach	Miesbach
Caritasverband für den Landkreis Miltenberg e.V.	Miltenberg
AWO KV München-Stadt e.V.	München
Bayerisches Rotes Kreuz KV München	München
Caritas Zentrum München Nord	München
H-TEAM e.V.	München
Evangelisches Hilfswerk München gGmbH	München

Caritasverband für die Diözese Eichstätt e.V.	Neumarkt
Caritaszentrum Pfaffenhofen	Pfaffenhofen
Schuldnerberatung	
Betreuungsverein Bremerhaven e.V.	Bremerhaven
Schuldnerhilfe Bremen e.V.	Bremen
Schuldnerhilfe Bremen e.V.	Bremen
Anker gGmbH	Bremen
Verein für Innere Mission in Bremen	Bremen
Caritasverband Bremen e. V.	Bremen
Solidarische Hilfe e.V.	Bremen
AWO Bergstraße Soziale Dienste gGmbH	Bürstadt
Horizont e.V.	Dieburg
Stadt Frankfurt am Main	Frankfurt am Main
Frankfurter Verein für soziale Heimstätten e.V.	Frankfurt am Main
Caritasverband für die Regionen Fulda und Geisa e.V.	Fulda
idh Schuldnerberatung MTK gemeinnützige GmbH	Hofheim
Soziale Hilfe e.V.	Kassel
Insolvenz- und Schuldnerberatungsstelle der GAB Limburg mbH	Limburg
Stadt Wetzlar	Wetzlar
Caritasverband Wiesbaden-Rheingau-Taunus e.V.	Wiesbaden
Öffentliche Schuldner- und Insolvenzberatung hamburger arbeit	Hamburg
LAG SB Hamburg e.V	Hamburg
Pro humana e. V.	Hamburg
Diakonisches Werk Hamburg	Hamburg
DRK LV Hamburg e.V.	Hamburg
Schuldnerberatung im Kreis Bad Doberan	Bad Doberan
Hansestadt Greifswald	Greifswald
Arbeitslosenverband Deutschland KV Parchim e.V.	Lübz
AWO KV Ludwigslust/Hagenow e.V.	Ludwigslust
Diakoniewerk Kloster Dobbartin gGmbH	Parchim
Arbeitslosenverband Deutschland KV Uecker-Randow e.V.	Pasewalk
Diakonisches Werk des Ev.-luth. Kirchenkreises Aurich	Aurich
DRK KV Braunschweig Salzgitter e. V.	Braunschweig
Grone Schulen Niedersachsen GmbH	Buchholz
Diakonieverband Hannover-Land	Burgdorf
Caritasverband Hannover Burgwedel-Isernhagen-Wedemark	Burgwedel
Diakonieverband der Ev.-luth. Kirchenkreise Buxtehude und Stade	Buxtehude
Diakonisches Werk des Ev.-luth. Kirchenkreises Hildesheim-Sarstedt	Hildesheim
Diakonisches Werk Friesland-Wilhelmshaven e.V.	Jever

Diakonisches Werk des Ev.-luth. Kirchenkreises Laatzen-Springe	Laatzen
Schuldnerberatung Lüneburger Heide e. V.	Lüneburg
Diakonisches Werk des Ev.-luth. Kirchenkreises Norden	Norden
AWO Kreisverband Peine e. V. Insolvenz-Schuldnerberatung	Peine
Diakonieverband Hannover-Land Springe-Barsinghausen-Ronnenberg	Springe
Diakonisches Werk der Ev.-luth. Landeskirche Schaumburg-Lippe e.V.	Stadthagen
Verein für Kreditnehmer und in finanzielle Not geratenen Menschen e. V. (VfK e. V.)	Sulingen
Diakonisches Werk Vechta	Vechta
Caritasverband für das Dekanat Wilhelmshaven e.V.	Wilhelmshaven
Caritas-Fachberatungsstelle	Aachen
Schuldnerberatung Aachen e.V.	Aachen
Verbraucherzentrale NRW Beratungsstelle Aachen	Aachen
Caritasverband für die Dekanate Ahaus und Vreden e. V.	Ahaus
Verbraucherzentrale NRW Beratungsstelle Alsdorf	Alsdorf
Schuldnerberatung RheinBerg Amt für Diakonie Köln und Caritas RheinBerg	Bergisch Gladbach
DiakonieVerband Brackwede - Gesellschaft für Kirche und Diakonie mbH	Bielefeld
Arbeiterwohlfahrt UB Münsterland-Recklinghausen	Bocholt
Verbraucherzentrale NRW Beratungsstelle Bochum	Bochum
Schuldnerberatung der AG Freie Wohlfahrtsverbände	Bottrop
Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.	Dortmund
Diakoniewerk Duisburg GmbH	Duisburg
AWO-Integrations gGmbH	Duisburg
Evangelische Gemeinde zu Düren	Düren
Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.	Düsseldorf
Ev. Schuldnerberatung - Diakonie Düsseldorf	Düsseldorf
Arbeiter-Samariter-Bund LV Nordrhein-Westfalen e.V.	Erfstadt
Verbraucher-Zentrale NRW Essen	Essen
Verbraucherzentrale NRW Beratungsstelle Gelsenkirchen	Gelsenkirchen
Verbraucherzentrale NRW Beratungsstelle Hamm	Hamm
Caritasverband Kleve e.V.	Kleve

Verbraucherzentrale NRW - Beratungsstelle Köln	Köln
Sozialdienst kath. Frauen Köln	Köln
Schuldnerhilfe Köln e.V.	Köln
Interfamilia KV Köln e.V.	Köln
Caritasverband für die Stadt Köln	Köln
Verbraucherzentrale NRW Beratungsstelle Lennestadt	Lennestadt
AWO Schuldner- und Insolvenzberatung	Lippstadt
Diakonisches Werk im Kirchenkreis Recklinghausen e. V.	Marl
Caritasverband für den Kreis Mettmann	Mettmann
Sozialdienst kath. Frauen e.V. Minden	Minden
PariSozial -gemeinnützige Gesellschaft für paritätische Sozialdienste mbH in den Kreisen Minden-Lübbecke und Herford	Minden
Verbraucherzentrale NRW Beratungsstelle Münster	Münster
Caritasverband für den Oberberg. Kreis e.V.	Radevormwald
Verbraucherzentrale NRW	Recklinghausen
Sozialdienst katholischer Frauen und Männer für den Kreis Gütersloh e. V.	Rheda-Wiedenbrück
Caritasverband Rheine e.V.	Rheine
Caritasverband für die Region Eifel e.V.	Simmerath
Diakonisches Werk des Evang. Kirchenkreises Solingen	Solingen
Verbraucherzentrale NRW Beratungsstelle Solingen	Solingen
SkF Werl	Werl
Schuldnerberatungsstelle der Diakonischen Werke Wesel und Dinslaken	Wesel
Verbraucherzentrale NRW Beratungsstelle Wuppertal	Wuppertal
DRK KV Alzey	Alzey
Caritasverband für die Diözese Speyer e.V.	Bad Dürkheim
Schuldner- und Insolvenzberatung des Caritasverbandes Westerwald	Bad Ems
Caritasverband für die Region Westeifel e.V.	Daun
DRK KV Kusel e.V.	Kusel
Caritas für den Bezirk Rhein-Lahn	Lahnstein
Therapieverbund Ludwigsmühle	Landau
BASF Stiftung	Ludwigshafen
Komm-Aktiv GmbH	Mayen
Caritasverband Rhein-Wied-Sieg e.V.	Neuwied
Stadtverwaltung Pirmasens	Pirmasens
Caritasverband für die Region Westeifel e.V.	Prüm
Caritasverband für die Diözese Speyer e.V.	Speyer
Verbandsgemeindeverwaltung Weißenthurm	Weißenthurm
Stadtverwaltung Zweibrücken	Zweibrücken
Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.	Bad Segeberg
Sozialzentrum Mittleres Nordfriesland	Breklum
Lichtblick Dithmarschen e.V.	Brunsbüttel

Diakonisches Werk des Kirchenkreises Schleswig-Flensburg	Flensburg
AWO Schleswig-Holstein gGmbH	Heide
Sozialzentrum Leck	Leck
GATE Schuldner- und Insolvenzberatung, c/o Arbeitsamt Lübeck	Lübeck
Diakonisches Werk Hamburg-West/Südholstein	Norderstedt
Diakonisches Werk des Kirchenkreises Plön-Segeberg GmbH	Preetz
AWO Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung	Schenefeld
Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle des Saarpfalz-Kreises	Homburg
Caritasverband für Saarbrücken und Umgebung e.V.	Saarbrücken
Regionalverband Saarbrücken	Saarbrücken
Schuldnerberatungsstelle des Diakonischen Werkes im Kirchenbezirk Annaberg e. V.	Annaberg-Buchholz
ADN Schuldner- und Insolvenzberatung gGmbH	Chemnitz
Caritasverband für Chemnitz und Umgebung e.V. Schuldnerberatung	Chemnitz
Beratungszentrum des CV für Dresden e.V.	Dresden
Beratungsstelle der Gemeinnützigen Gesellschaft Striesen Pentacon e.V.	Dresden
Caritasverband Leipzig e.V. Außenstelle Grimma Schuldnerberatung	Grimma
Beratungsstelle des CV Leipzig e.V.	Leipzig
Beratungsstelle des CV für das Dekanat Meißen e.V.	Meißen
Caritasverband für das Dekanat Torgau	Torgau
Beratungsstelle des CV Dekanat Zwickau e.V.	Zwickau
Diakonisches Werk der Ev.-luth. Landeskirche in Braunschweig e.V.	Blankenburg
AWO KV Harz e.V.	Quedlinburg
Diakoniewerk Apolda gGmbH	Apolda
AWO AJS gGmbH	Bad Salzungen
AWO KV Nordhausen e.V.	Bleicherode
Caritas Regionalstelle Erfurt	Erfurt
Kontakt in Krisen e.V.	Erfurt
Thüringer Arbeitslosenverband e.V.	Gotha
Stadtverwaltung Jena Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatungsstelle	Jena
Diakonisches Werk Eichsfeld	Mühlhausen
Verbraucherzentrale NRW	Dormagen
Verbraucherzentrale NRW	Bonn
Diakonisches Werk Hannover	
Kreisdiakonieverband Ludwigsburg	Vaihingen/ Enz
Verbraucherzentrale NRW Beratungsstelle Marl	Marl

Zentrale Schuldnerberatung Stuttgart	Stuttgart
Entwicklungs- und Betriebsgesellschaft der Stadt Bocholt mbH	Bocholt
Diakonisches Werk Hanau-Main-Kinzig	Hanau
Verbraucherzentrale NRW	Mönchengladbach
Verbraucherzentrale NRW	Krefeld
Verbraucherzentrale NRW	Mülheim an der Ruhr
"Kreis Nordfriesland	
Schuldner- und Insolvenzberatung im Sozialzentrum Südliches Nordfriesland	
Kreis Nordfriesland Schuldner- und Insolvenzberatung im Sozialzentrum Südliches Nordfriesland	Tönning
Verbraucherzentrale NRW	Bielefeld

7.1.5 Verbraucherzentralen

Name	Ort
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv)	Berlin
Verbraucherzentrale Bremen e.V.	Bremen
Verbraucherzentrale Hamburg e.V.	Hamburg
Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e.V.	Rostock
Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.	Hannover (Die Hauptstelle und eine Beratungsstelle.
Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.	Düsseldorf (Die Hauptstelle und zwei Beratungsstellen)
Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.	Mainz
Verbraucherzentrale Saarland e.V.	Saarbrücken
Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.	Halle
Verbraucherzentrale Thüringen e.V.	Erfurt

7.1.6 Handelsverbände

Name	Ort
Handelsverband Deutschland e.V. (HDE)	Berlin
Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (bevh)	Berlin

7.1.7 Teilnehmende Stellen Aktenauswertung

Name	Ort
Schuldnerberatung Hannover	Hannover
Caritas Hamburg (Schuldnerberatung)	Hamburg
Schuldnerberatung Halle/Saale	Halle

7.1.8 Teilnehmende Inkassounternehmen bei der Auswertung der Erstanschreiben

Name	Unternehmenssitz
abilita GmbH	Regensburg
AKKURAT INKASSO DIENST GmbH	Gera
Allgemeiner Debitoren- und Inkassodienst GmbH	Osnabrück
BID Bayerischer Inkasso Dienst AG	Coburg
Creditreform Dresden Aumüller KG	Dresden
Dr. Christine Dausend Forderungsmanagement GmbH	Köln
EOS Deutscher Inkasso-Dienst GmbH	Hamburg
EOS Süddeutscher Inkasso-Dienst GmbH	Hamburg
eventus inkasso gmbh	Altötting
forte-Inkasso GmbH	Germering
infoscore Forderungsmanagement GmbH	Verl
Lindorff Deutschland GmbH	Heppenheim
ProCash Collection Services GmbH	Coburg
Sirius Inkasso GmbH	Düsseldorf
System Inkasso GmbH	München
Tesch Inkasso Forderungsmanagement GmbH	Gummersbach
Universum Inkasso GmbH	Frankfurt am Main

7.2 Fragebögen

7.2.1 Inkassounternehmen

7.2.1.1 Fragebogen (alt)

Diese ursprüngliche Version wurde aufgrund der Kritik der Inkassoverbände in die weiter unten zu findende Version abgeändert. Dabei wurden unter anderem Freitextfelder für eine offene Beantwortung der Fragen geschaffen.



Fragebogen

für die Verbände der Inkassounternehmen

Befragung im Rahmen des BMJV-Forschungsprojekts zur **Evaluierung der inkassorechtlichen Vorschriften des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken** vom 1. Oktober 2013 (BGBl. I S. 3714) im Auftrag des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz.

institut für finanzdienstleistungen e.V., Hamburg (iff) Prof. Dr. Udo Reifner (iff, Projektleitung), Kerim S. Al-Umaray (iff), Cathrin Ulikowski (iff) zusammen mit dem **Zentrum für Sozialforschung Halle e.V. (ZSH)** Prof. Dr. Wolfhard Kohte, Frau Prof. Dr. Dörte Busch.

Diesen elektronischen Fragebogen füllen Sie bitte am Computer aus, speichern ihn ab und schicken ihn bitte bis **17.02.2017** per E-Mail wieder an uns zurück.

Cathrin Ulikowski

iff institut für finanzdienstleistungen e.V.

Rödingsmarkt 31/33, 20459 Hamburg ; Tel: 040 309691 0

E-Mail: cathrin.ulikowski@iff-hamburg.de

Die mit diesem Fragebogen erhobenen Daten werden ausschließlich durch das **iff** gesammelt und für die Zwecke der Studie ausgewertet. **Das iff gibt stellenbezogene Daten nicht an**

Dritte, auch nicht an die Auftraggeber, weiter und wird auch keine stellenbezogenen Auswertungen vornehmen oder veröffentlichen. Die Einhaltung der einschlägigen Datenschutzvorschriften wird durch den Datenschutzbeauftragten des **iff** überwacht.

Bei Rückfragen wenden Sie sich dazu an: Arne Mauri, E-Mail: arne.mauri@iff-hamburg.de

Bitte speichern Sie den Fragebogen zunächst lokal ab und öffnen ihn anschließend mit Adobe Reader (o. ä.). Eine Bearbeitung im Browser (add on) ist nicht möglich. Wenn Sie keine Angabe machen wollen oder können, lassen Sie bitte das Dropbox-Feld auf

„Auswahl“ oder lassen Textfelder frei! Sie können mit der Tabulatortaste vor bzw. zurück (Shift und Tab) durch die Antwortfelder manövrieren oder die Felder mit der Maus ansteuern.



Ankreuzen erfolgt durch die Leertaste bzw. durch Mausklick.

Auswahl



Dropdown-Menüs werden mit den Pfeiltasten (↑, ↓) oder der Maus geschaltet. **Wo Sie keine Angabe machen wollen oder können, lassen Sie bitte das Dropbox-Feld auf „Auswahl“ stehen.**

Textfelder dienen der Eingabe von Zahlen oder Text. **Bitte verwenden Sie keine Semikola und keine Absätzschaltungen!**

Bei den Fragen handelt es sich zum großen Teil um Multiple Choice Fragen, wobei nur eine Antwort möglich sein soll, es sei denn, Mehrfachnennungen sind möglich. Wo keine Antwort erfolgen kann, lassen Sie die Felder bitte frei und kommentieren Sie in den Anmerkungen.

1. Inkassoverband (2 Fragen)
2. Inkassotätigkeit (3 Fragen)
3. Auftraggeber/Gläubiger (5 Fragen)
4. Inkassokosten (3 Fragen)
5. Inkassopraxis (8 Fragen)
6. Informationen (2 Fragen)
7. Allgemeines (2 Fragen)

Nr.	Frage	Antwort
1	Inkassoverband	
1.1	Bitte nennen Sie den Sitz Ihres Verbandes	Land Bundesland
1.2	Bitte nennen Sie die Anzahl Ihrer Mitglieder	
2	Inkassotätigkeit	
2.1	Hat die Tätigkeit von Inkassounternehmen seit 2013 zugenommen?	
2.2	In welchen Branchen sind die Unternehmen vorrangig tätig? (bitte wählen Sie die <u>fünf wichtigsten</u> Branchen aus)	Telekommunikation TV-Anbieter Banken und Versicherungen Kreditkartenunternehmen Zahlungsdienste Ärzte/ärztliche Abrechnungsstellen Verkehrsbetriebe Energieanbieter Internet-/ Versandhandel Stationärer Handel, Handwerksbetriebe Handy-Apps, Internetdienstleister Leasing Zeitschriften-Abonnements Öffentlich-rechtliche Gläubiger Sonstiges:
2.3	In welchen beiden Branchen ist aus Ihrer Sicht der Zuwachs seit 2013 am höchsten?	1. Branche: 2. Branche:
3	Auftraggeber/Gläubiger	
3.1	Welche Rolle spielt aus Ihrer Sicht das Konzerninkasso?	Vorkommend in:
3.2	Gibt es Aktivitäten <u>ausländischer registrierter</u> Inkassounternehmen? (Falls ja, geben Sie bitte den Prozentualen Anteil an allen Fällen an)	

3.3	Gibt es Aktivitäten <u>nicht registrierter</u> deutscher oder ausländischer Inkassounternehmen? <i>(Falls ja, geben Sie bitte den Prozentualen Anteil an allen Fällen an)</i>	
3.4	Wie werden nach Ihrer Erfahrung <u>nicht registrierte</u> Inkassounternehmen tätig? <i>(Bitte geben Sie die ungefähre Häufigkeit der jew. Kontaktaufnahme an)</i>	Schriftlich Telefonisch Digital Hausbesuche
3.5	Gibt es insoweit Unterschiede zwischen deutschen und ausländischen Inkassounternehmen?	Anmerkungen:
4	Inkassokosten	
4.1	Wie häufig werden folgende <u>Mahnkosten</u> des ursprünglichen Gläubigers bei Ihnen bekannten Aufträgen erhoben? <i>(bitte geben Sie bei erhobenen Kosten die ungefähre Häufigkeit an den Gesamtfällen an)</i>	<i>Mahnkosten als Pauschale</i> <u>Höhe des Pauschalbeitrags</u> Unter 10 € 10 € Über 10 € <i>Mahnkosten nach Aufwand</i> <u>Anzahl der Mahnschreiben im Verzug:</u> 1 2-3 Mehr als 3 <u>Kosten Je Mahnschreiben:</u> Bis zu 3 € 3-5 € Über 5 €
4.2	Wie hoch ist die verlangte Inkassovergütung bei Ihnen bekannten Aufträgen? <i>(bitte wählen Sie den <u>am häufigsten erhobenen Gebührensatz nach Nr. 2300 RVG</u> aus; bitte wählen Sie bei den anderen Gebühren jeweils die ungefähre Häufigkeit an Ihnen bekannten Aufträgen aus)</i>	Geschäftsgebühr nach Nr. 2300 VV RVG in Höhe von: Reduzierte Gebühr für Schreiben einfacher Art nach Nr. 2301 VV RVG Zusätzl. Auslagenpauschale analog RVG (20% der Geschäftsgebühr, max. 20 €) Höhere Auslagenpauschale als RVG

4.3	Welche sonstigen Kosten werden <u>in mehr als 5 %</u> der Ihnen bekannten Aufträge verlangt? <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	- Kosten für Bonitätsauskünfte - Kosten für Identitätsfeststellung/Rufnummernermittlung - Kosten für Wohnsitzermittlung (ohne Anlass) - Kosten für Wohnsitzermittlung (da bekannt verzogen) - Extrakosten für Telefoninkasso - Extrakosten für einzelne Mahnschreiben - Entgelt für Datenerfassung - Entgelt für Datenspeicherung - Reaktivierungsgebühr - Entgelt für Kontoführung - Gebühren <u>ohne</u> Bezug auf RDGEG/RVG
-----	---	--

5	Inkassopraxis	
5.1	Welche der folgenden Verhaltensweisen von Inkassounternehmen haben Sie bei Mitgliedern Ihres Verbandes beanstandet? <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	kurzfristige Beauftragung ohne Gläubigermahnung z.B. nach Scheitern einer Einzugsermächtigung Doppelte Gebührenberechnung durch Beauftragung Inkassounternehmen und Rechtsanwalt vor/bei Titulierung Gebührenberechnung von Inkassounternehmen trotz vorherigen Bestreitens der Forderung durch Schuldner Berechnung von Inkassogebühren nach Forderungskauf (z.B. durch Konzerntochter) Vielzahl von Telefonanrufen, auch abends und am Wochenende Kontaktaufnahme über Arbeitgeber (ohne Lohnabtretung oder PfÜB) Sonstiges:
5.2	Welche beiden Praktiken sind aus Ihrer Sicht besonders problematisch?	
5.3	Welche der folgenden Verhaltensweisen von Inkassounternehmen haben Sie am häufigsten bei Mitgliedern Ihres Verbandes beanstandet? <i>(Bitte ranken Sie die Verhaltensweisen nach deren Häufigkeit: 1=am häufigsten, 5=am seltensten)</i>	Drohung der Offenlegung bzw. Weitergabe von Daten an Dritte (z.B. Arbeitgeber) Drohung mit Strafanzeige wegen ohne konkreten Tatverdacht Drohung mit Vollstreckungsmaßnahmen, obgleich Forderung noch nicht tituliert Drohung mit Haft ohne Erläuterung, welche Voraussetzungen dazu vorliegen müssten Offenlegung von Abtretungserklärungen
5.4	Haben Sie folgende Verhaltensweisen <u>im Rahmen der Zwangsvollstreckung</u> bei Mitgliedern ihres Verbandes beanstandet? <i>(Bitte ranken Sie die Verhaltensweisen nach deren Häufigkeit: 1=am häufigsten, 5=am seltensten)</i>	Gebühren, die VV 3309 RVG überschreiten Durchführen erkennbar aussichtsloser Vollstreckungsmaßnahmen Verfrühte Vollstreckung (vor Ablauf gesetzter Fristen) Kurzfristig wiederholte Vollstreckung Drohungen (Beispiele siehe 5.3)
5.5	Werden Schuldner ohne Ankündigung von Inkassounternehmen/-anwälten zu Hause aufgesucht?	
5.6	Werden bei Hausbesuchen Erkundigungen im Umfeld der Schuldner eingeholt, wenn diese nicht angetroffen werden?	
5.7	Welche Ziele werden bei Hausbesuchen zu erreichen versucht?	Abschluss einer Ratenzahlungsvereinbarung Sonstiges:

5.8	Sind Sie im Rahmen von Beschwerdeverfahren bei einer Aufsichtsbehörde um Stellungnahmen gebeten worden?	Wenn ja, wie oft? Bei welcher/n Behörde/n? Aus welchem Grund/aus welchen Gründen? Mit
6	Informationen	
6.1	Ist die Verständlichkeit der Informationen und Angaben für Verbraucher, die nach § 11a Abs. 1 Satz 1 RDG verlangt werden, aus Ihrer Sicht zu beanstanden? <i>(Bitte geben Sie bei der jew. Information die ungefähre Häufigkeit von Beanstandungen an)</i>	Nr. 1: Name/Firma des Auftraggebers Nr. 2: Verträge: Forderungsgrund Gegenstand, Datum Vertragsschluss Nr. 3: Zinsberechnung Nr. 4: Übergesetzlicher Zinssatz Nr. 5: Inkassovergütung/Inkassokosten
6.2	Haben die Informationsvorschriften im § 11 RDG eine effektive Verbesserung der Situation der Schuldner gegenüber unseriösen Inkassopraktiken bewirkt?	Anmerkungen:
7	Allgemeines	
7.1	Welche Maßnahmen halten Sie zur Weiterentwicklung der Vorschriften des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken für erforderlich?	
7.2	Weitere Anmerkungen	

Fragebogen (neu)

7.2.1.2

Nr.	Frage	Antwort
1	Inkassoverband	
1.1	Bitte nennen Sie den Sitz Ihres Verbandes	Land Bundesland
1.2	Bitte nennen Sie die Anzahl Ihrer Mitglieder	
2	Inkassotätigkeit	
2.1	Hat die Tätigkeit von Inkassounternehmen seit 2013 zugenommen?	
2.2	In welchen Branchen sind die Unternehmen vorrangig tätig? <i>(bitte wählen Sie die <u>fünf</u> Branchen aus, in denen die Unternehmen vorrangig tätig sind)</i>	Telekommunikation TV-Anbieter Banken und Versicherungen Kreditkartenunternehmen Zahlungsdienste Ärzte/ärztliche Abrechnungsstellen Verkehrsbetriebe Energieanbieter Internet-/ Versandhandel Stationärer Handel, Handwerksbetriebe Handy-Apps, Internetdienstleister Leasing Zeitschriften-Abonnements Öffentlich-rechtliche Gläubiger Sonstiges:
2.3	In welchen beiden Branchen ist aus Ihrer Sicht der Zuwachs seit 2013 am höchsten?	1. Branche: 2. Branche: Anmerkungen:
3	Auftraggeber/Gläubiger	
3.1	Welche Rolle spielt aus Ihrer Sicht das Konzerninkasso?	Vorkommend in:

3.2	Gibt es Aktivitäten <u>ausländischer registrierter</u> Inkassounternehmen? <i>(Falls ja, geben Sie bitte den Prozentualen Anteil an allen Fällen an)</i>	
3.3	Gibt es Aktivitäten <u>nicht registrierter</u> deutscher oder ausländischer Inkassounternehmen? <i>(Falls ja, geben Sie bitte den Prozentualen Anteil an allen Fällen an)</i>	
3.4	Wie werden nach Ihrer Erfahrung <u>nicht registrierte</u> Inkassounternehmen tätig? <i>(Bitte geben Sie die ungefähre Häufigkeit der jew. Kontaktaufnahme an)</i>	Schriftlich Telefonisch Digital Hausbesuche
3.5	Gibt es insoweit Unterschiede zwischen deutschen und ausländischen Inkassounternehmen?	Anmerkungen:
4	Inkassokosten	
4.1	Wie häufig werden folgende <u>Mahnkosten</u> des ursprünglichen Gläubigers bei Ihnen bekannten Aufträgen erhoben? <i>(bitte geben Sie bei erhobenen Kosten die ungefähre Häufigkeit an den Gesamtfällen an)</i>	<i>Mahnkosten als Pauschale</i> <u>Höhe des Pauschalbeitrags</u> Unter 10 € 10 € Über 10 € <i>Mahnkosten nach Aufwand</i> <u>Anzahl der Mahnschreiben im Verzug:</u> 1 2-3 Mehr als 3 <u>Kosten Je Mahnschreiben:</u> Bis zu 3 € 3-5 € Über 5 € Anmerkungen:

4.2	Wie hoch ist die verlangte Inkassovergütung bei Ihnen bekannten Aufträgen? <i>(bitte wählen Sie den <u>am häufigsten</u> erhobenen <u>Gebührensatz</u> nach Nr. 2300 RVG aus; bitte wählen Sie bei den anderen Gebühren jeweils die ungefähre Häufigkeit an Ihnen bekannten Aufträgen aus)</i>	Geschäftsgebühr nach Nr. 2300 VV RVG in Höhe von: nämlich Reduzierte Gebühr für Schreiben einfacher Art nach Nr. 2301 VV RVG Zusätzl. Auslagenpauschale analog RVG (20% der Geschäftsgebühr, max. 20 €) Höhere Auslagenpauschale als RVG Anmerkungen:
4.3	Welche sonstigen Kosten werden <u>in mehr als 5 %</u> der Ihnen bekannten Aufträge verlangt? <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	Kosten für Bonitätsauskünfte Kosten für Identitätsfeststellung/Rufnummernermittlung Kosten für Wohnsitzermittlung (ohne Anlass) Kosten für Wohnsitzermittlung (da bekannt verzogen) Extrakosten für Telefoninkasso Extrakosten für einzelne Mahnschreiben Entgelt für Datenerfassung Entgelt für Datenspeicherung Reaktivierungsgebühr Entgelt für Kontoführung Gebühren <u>ohne</u> Bezug auf RDGEG/RVG Keine Anmerkungen:
5 Inkassopraxis		
5.1	Welche der folgenden Verhaltensweisen von Inkassounternehmen haben Sie bei Mitgliedern Ihres Verbandes beobachtet? <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	kurzfristige Beauftragung ohne Gläubigermahnung z.B. nach Scheitern einer Einzugsermächtigung Doppelte Gebührenberechnung durch Beauftragung Inkassounternehmen und Rechtsanwalt vor/bei Titulierung Gebührenberechnung von Inkassounternehmen trotz vorherigen Bestreitens der Forderung durch Schuldner Berechnung von Inkassogebühren nach Forderungskauf (z.B. durch Konzerntochter) Vielzahl von Telefonanrufen, auch abends und am Wochenende Kontaktaufnahme über Arbeitgeber (ohne Lohnabtretung oder PfÜB) Keine der genannten Sonstiges:
5.2	Welche beiden Praktiken sind aus Ihrer Sicht besonders problematisch?	

5.3	Haben Sie nebenstehende Verhaltensweisen bei Mitgliedern Ihres Verbandes beanstandet? <i>(Wenn ja, ranken Sie bitte die Verhaltensweisen nach deren Häufigkeit: 1=am häufigsten, 5=am seltensten)</i>	Ja Nein Drohung der Offenlegung bzw. Weitergabe von Daten an Dritte (z.B. Arbeitgeber) Drohung mit Strafanzeige wegen ohne konkreten Tatverdacht Drohung mit Vollstreckungsmaßnahmen, obgleich Forderung noch nicht tituliert Drohung mit Haft ohne Erläuterung, welche Voraussetzungen dazu vorliegen müssten Offenlegung von Abtretungserklärungen
5.4	Haben Sie nebenstehende Verhaltensweisen im Rahmen der Zwangsvollstreckung bei Mitgliedern ihres Verbandes beanstandet? <i>(Wenn ja, ranken Sie bitte die Verhaltensweisen nach deren Häufigkeit: 1=am häufigsten, 5=am seltensten)</i>	Ja Nein Gebühren, die VV 3309 RVG überschreiten Durchführen erkennbar aussichtsloser Vollstreckungsmaßnahmen Verfrühte Vollstreckung (vor Ablauf gesetzter Fristen) Kurzfristig wiederholte Vollstreckung Drohungen (Beispiele siehe 5.3)
5.5	Werden Schuldner ohne Ankündigung von Inkassounternehmen/-anwälten zu Hause aufgesucht?	
5.6	Werden bei Hausbesuchen Erkundigungen im Umfeld der Schuldner eingeholt, wenn diese nicht angetroffen werden?	
5.7	Welche Ziele werden bei Hausbesuchen zu erreichen versucht?	Abschluss einer Ratenzahlungsvereinbarung Sonstiges:
5.8	Sind Sie im Rahmen von Beschwerdeverfahren bei einer Aufsichtsbehörde um Stellungnahmen gebeten worden?	Wenn ja, wie oft? Bei welcher/n Behörde/n? Aus welchem Grund/aus welchen Gründen? Mit welchem/n Ergebnis/sen?
6	Informationen	
6.1	Ist die Verständlichkeit der Informationen und Angaben für Verbraucher, die nach § 11a Abs. 1 Satz 1 RDG verlangt werden, aus Ihrer Sicht zu beanstanden? <i>(Bitte geben Sie bei der jew. Information die ungefähre Häufigkeit von Beanstandungen an)</i>	Nr. 1: Name/Firma des Auftraggebers Nr. 2: Verträge: Forderungsgrund Gegenstand, Datum Vertragsschluss Nr. 3: Zinsberechnung Nr. 4: Übergesetzlicher Zinssatz Nr. 5: Inkassovergütung/Inkassokosten Nr. 6: USt

6.2	Haben die Informationsvorschriften im § 11 RDG eine effektive Verbesserung der Situation der Schuldner gegenüber unseriösen Inkassopraktiken bewirkt?	Anmerkungen:
7	Allgemeines	
7.1	Welche Maßnahmen halten Sie zur Weiterentwicklung der Vorschriften des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken für erforderlich?	
7.2	Weitere Anmerkungen	

7.2.2 Kreditinstitute

KI	Fragebogen für die Kreditinstitute
Zweck	Befragung im Rahmen des BMJV-Forschungsprojekts zur Evaluierung der inkassorechtlichen Vorschriften des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken vom 1. Oktober 2013 (BGBl. I S. 3714) im Auftrag des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucher- schutz.
Auftragnehmer	institut für finanzdienstleistungen e.V., Hamburg (iff) Prof. Dr. Udo Reifner (iff, Projektleitung), Kerim S. Al-Umaray (iff), Cathrin Ulikowski (iff) zusammen mit dem Zentrum für Sozial- forschung Halle e.V. (ZSH) Prof. Dr. Wolfhard Kohte, Frau Prof. Dr. Dörte Busch.
Rücksendung und Ansprechpartner	Diesen elektronischen Fragebogen füllen Sie bitte am Computer aus, speichern ihn ab und schicken ihn bitte bis 17.02.2017 per E-Mail wieder an uns zurück. Cathrin Ulikowski iff institut für finanzdienstleistungen e.V. Rödingsmarkt 31/33, 20459 Hamburg ; Tel: 040 309691 0 E-Mail: cathrin.ulikowski@iff-hamburg.de
Datenschutz	Die mit diesem Fragebogen erhobenen Daten werden ausschließlich durch das iff gesammelt und für die Zwecke der Studie ausgewertet. Das iff gibt stellenbezogene Daten nicht an Dritte, auch nicht an die Auftraggeber, weiter und wird auch keine stellenbezogenen Auswertungen vornehmen oder veröffentlichen. Die Einhaltung der einschlägigen Daten- schutzvorschriften wird durch den Datenschutzbeauftragten des iff überwacht. Bei Rückfragen wenden Sie sich dazu an: Arne Mauri, E-Mail: arne.mauri@iff-hamburg.de
Ausfüllhinweis	Bitte speichern Sie den Fragebogen zunächst lokal ab und öffnen ihn anschließend mit Adobe Reader (o. ä.). Eine Bearbeitung im Browser (add on) ist nicht möglich. Wenn Sie keine Angabe machen wollen oder können, lassen Sie bitte das Dropbox-Feld auf „Auswahl“ oder lassen Textfelder frei! Sie können mit der Tabulatortaste vor bzw. zurück (Shift und Tab) durch die Antwortfelder manövrieren oder die Felder mit der Maus ansteuern.  Ankreuzen erfolgt durch die Leertaste bzw. durch Mausklick. Auswahl ▼ Dropdown-Menüs werden mit den Pfeiltasten (↑,↓) oder der Maus geschaltet. Wo Sie keine Angabe machen wollen oder können, lassen Sie bitte das Dropbox-Feld auf „Auswahl“ stehen. Textfelder dienen der Eingabe von Zahlen oder Text. In einigen Feldern ist nur die Eingabe von Zahlen möglich! Bitte verwenden Sie keine Semikole und keine Abkürzungen!

Gliederung	1. Unternehmen (3 Fragen) 2. Inkassoverfahren (19 Fragen) 3. Kosten, Gebühren und Auslagen: Nicht-Titulierte Forderungen (5 Fragen) 4. Kosten, Gebühren und Auslagen: Titulierte Forderungen (3 Fragen) 5. Kontopfändungen durch andere Gläubiger (7 Fragen) 6. Allgemeines (2 Fragen)
-------------------	--

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Nr.	Frage	Antwort
1	Unternehmen	
1.1	Bitte nennen Sie den Sitz Ihres Unternehmens	Land Bundesland EU Nicht EU
1.2	Bitte nennen Sie ihre Bilanzsumme	€
1.3	Bitte nennen Sie die Anzahl Ihrer Mitarbeiter <i>([mehrere] Teilzeitstellen bitte auf Vollzeitstellen umrechnen bzw. als Nachkommastelle angeben)</i>	
2	Inkassoverfahren	
2.1	Übertragen Sie Inkassotätigkeiten?	
2.2	Wenn nein, warum nicht? <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	Besseres eigenes Kostenmanagement Bessere direkte Kundenbindung Vereinfachung von Vergleichs- und Stundungsregelungen Sonstiges:
2.3	Wenn ja, gib es eine Praxis, in bestimmten Fällen das Inkasso ohne eigene Aktivitäten sofort zu übertragen? <i>(Falls ja: Mehrfachnennungen möglich)</i>	Ja, bei: Verbraucher/Einzelunternehmer Inhaber von Pfändungsschutzkonto Gesellschaften Höhe der Hauptforderung Nein Sonstiges:
2.4	Wenn ja, an wen übergeben Sie die Fälle?	
2.5	Wenn ja, ab wann schalten Sie ein Inkassounternehmen/-anwalt ein? <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	Sofort bei Verzug des Schuldners Antrag eines gerichtlichen Mahnverfahrens Bei Bestreiten der Forderung Bei Behauptung der Zahlungsunfähigkeit Sonstiges:
2.6	Wenn Sie Fälle an Inkassounternehmen übergeben, wie erfolgt die Übergabe? <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	Im voll automatisierten EDV-Verfahren aufgrund einer bestehenden Rahmenvereinbarung Durch individuelle Beauftragung Konzernintern Sonstiges:

2.7	Wenn Sie Fälle an Inkassounternehmen übergeben, wie rechnen Sie mit diesen ab? <i>(Bitte wählen Sie jeweils die <u>Häufigkeit</u> des angewandten Abrechnungsmodells aus)</i>	Fallpauschale abhängig von Forderungshöhe Fallpauschale nach Anzahl gleichartiger Forderungen Im vollen Umfang entsprechend der vom Schuldner verlangten Gebühren nach RVG ☐ In diesem Fall spezifizieren Sie bitte die Höhe: Provision bei erfolgreicher Einziehung Sonstiges:
2.8	In welchem Umfang beauftragen Sie Inkassounternehmen/-anwälte? <i>(Bitte geben Sie an, welche <u>fünf Befugnisse</u> für Sie am wichtigsten sind)</i>	Weitere Mahnungen bzw. Zahlungsaufforderungen Einmeldung des Verzugs an Auskunfteien (z.B. SCHUFA) Ermittlung der Bonität Ermittlung der aktuellen Meldeadresse Ankündigung von weiteren Maßnahmen (z.B. Einschaltung Rechtsanwalt, Titulierung, Zwangsvollstreckung) Telefoninkasso Hausbesuche durch Außendienst Abschluss von Ratenzahlungsvereinbarungen Abschluss von Vergleichen, Forderungsreduzierungen, abweichender Tilgungsverrechnung Entsprechende Verhandlungen mit Dritten (Schuldnerberatungsstellen, Anwälten usw.) Titulierung der Forderung Nachgerichtliche Inkassotätigkeit Sonstiges:
2.9	Wie viele Inkassofälle geben Sie durchschnittlich pro Monat an Inkassounternehmen ab?	Standardisierte Nicht-standardisierte
2.10	In welcher Größenordnung bewegt sich die Hauptforderung dieser Inkassofälle? <i>(bitte geben Sie bei den entsprechenden Forderungshöhen den ungefähren prozentualen Anteil an allen Hauptforderungen an)</i>	unter 500 € 500 - unter 1000 € 1000 - unter 5000 € 5000 -10.000 € Über 10.000 €
2.11	Wieviel % der Fälle außergerichtlicher Forderungseinziehung betreiben Sie selbst?	
2.12	Wieviel % der gerichtlichen Mahnverfahren leiten Sie selber ein?	
2.13	Wenn Sie selber mahnen, verwenden Sie standardisierte Schreiben?	Ja Nein Ja, wenn:

2.14	In welchen Fällen holen Sie eine Bonitätsauskunft über die Schuldner ein? <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	Immer Nie Bei Nichtreaktion Bei Bestreiten der Forderung Bei Behauptung der Zahlungsunfähigkeit Sonstiges:
2.15	Wie oft werden Hauptforderungen durch die Schuldner bestritten? <i>(bitte geben Sie den jeweiligen ungefähren <u>prozentualen Anteil</u> an allen Fällen an)</i>	Vollständig: Teilweise:
2.16	Mit welcher Begründung werden Hauptforderungen bestritten? <i>(bitte ranken Sie die Sie Begründungen nach ihrer Häufigkeit: 1 = am häufigsten, 7= am seltensten)</i>	Forderung bereits bezahlt Einwendungen gegen kreditiertes Geschäft (Widerruf, Mängel etc.) Forderungshöhe nicht nachvollziehbar Forderung unbekannt Zahlungsunfähigkeit Verjährungseinrede Sonstige:
2.17	Mit welcher Begründung werden Ihre Inkassokosten bestritten? <i>(Bitte geben Sie die ungefähre <u>Häufigkeit der Begründungen</u> in Bezug auf die Gesamtfälle an)</i>	Unwirksam Nicht nachvollziehbar Kostensatz zu hoch in Bezug zu Aufwand Sonstiges:
2.18	In welchen Fällen weisen Sie im Rahmen der <u>außergerichtlichen Forderungseinziehung</u> auf die Einleitung folgender Schritte hin?	Offenlegung bzw. Weitergabe von Daten (z.B. an Schufa, Arbeitgeber) Mahnverfahren Klageverfahren Pfändungsmaßnahme Vermögensauskunft Strafanzeige wegen Eingehungsbetrugs Hausbesuche durch Außendienst Haftbefehl Offenlegung von Abtretungserklärungen
2.19	Wenn Sie Telefoninkasso durchführen, wann stellen Sie das Telefoninkasso wieder ein? <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	Wenn Schuldner ausdrücklich dazu im Telefonat auffordert Wenn Schuldner ausdrücklich schriftlich auffordert Wenn Dritte (z.B. Schuldnerberatungsstelle) eingeschaltet sind Nach Vergleich/Einigung Sonstiges:

3	Kosten, Gebühren und Auslagen: Nicht-Titulierte Forderungen	
3.1	Welche Arten von <u>Mahnkosten</u> stellen Sie Schuldnern bei nicht-titulierten Forderungen in Rechnung? <i>(bitte wählen Sie bei der jeweiligen Gebühr die <u>ungefähre Häufigkeit</u> an Gesamtfällen aus)</i>	<i>Mahnkosten als Pauschale</i> <u>Höhe des Pauschalbeitrags:</u> Unter 10 € 10 € Über 10 € <i>Mahnkosten nach Aufwand</i> <u>Anzahl der Mahnschreiben im Verzug:</u> 1 2-3 Mehr als 3 <u>Kosten Je Mahnschreiben:</u> Bis zu 3 € 3-5 € Über 5 €
3.2	In welcher Höhe fordern Sie Verzugszinsen bei <u>nicht-titulierten</u> Forderungen?	Gesetzlicher Zinssatz von 4 % p.a. Pauschalierter Verzugszins i.H.d. jeweiligen Basis-Zinssatzes zzgl. 5% Höherer statischer Zinssatz (z.B. wegen entgangenen Kapitalertrags) Sonstiges:
3.3	Bieten Sie vor der Titulierung bereits Ratenzahlungs-/ Stundungsvereinbarungen an?	
3.4	Mit welchen Kosten wird die Schuldnerseite bei Ratenzahlungs- / Stundungsvereinbarungen belastet? <i>(bitte wählen Sie bei der jeweiligen Gebühr die <u>ungefähre Häufigkeit</u> an Gesamtfällen aus)</i>	Einigungsgebühr i.H.v. 1,0-Fach RVG Einigungsgebühr i.H.v. 1,5-Fach RVG Zusätzl. Auslagenpauschale analog RVG (20% der Geschäftsgebühr, max. 20 €) Sonstige Gebühren/Auslagen: Vorgenannte Einigungsgebühr errechnet sich aus:
3.5	Welche zusätzlichen Klauseln enthalten die von Ihnen vorformulierten Ratenzahlungs- / Stundungsvereinbarungen? <i>(bitte wählen Sie bei der jeweiligen Klausel die <u>ungefähre Häufigkeit</u> an Gesamtfällen aus)</i>	Sicherungsabtretungsklauseln von Lohn, Sozialleistungen (soweit pfändbar) Sicherungsabtretung zusätzl. bezogen auf Kontoguthaben Verzicht auf Einrede der Verjährung Verzicht auf weitere Einreden Freiwillige Selbstauskunft Sonstige:

4	Kosten, Gebühren und Auslagen: Titulierte Forderungen	
4.1	Bieten Sie nach der Titulierung Ratenzahlungs-/ Stundungsvereinbarungen an?	
4.2	Mit welchen Kosten wird die Schuldnerseite bei solchen Ratenzahlungs-/ Stundungsvereinbarungen belastet? <i>(bitte wählen Sie bei den jeweiligen Kosten die <u>ungefähre Häufigkeit an Gesamtfällen aus</u>)</i>	Einigungsgebühr i.H.v. 1,0-Fach RVG Einigungsgebühr i.H.v. 1,5-Fach RVG Zusätzl. Auslagenpauschale analog RVG (20% der Geschäftsgebühr, max. 20 €) Sonstige Gebühren/Auslagen: Vorgenannte Einigungsgebühr errechnet sich aus:
4.3	Kündigen Sie bei Verzug die Geschäftsverbindung? <i>(falls ja, geben Sie bitte beim jeweiligen Vertragstypen die <u>ungefähre Forderungshöhe in Euro an</u>, ab der Sie die diesen i.d.R. beenden)</i>	Girokonten Konsumentenkredit e Hypothekenkredite Kreditkartenverträge e Versicherungen
5	Kontopfändungen durch andere Gläubiger	
5.1	Wenn Konten gepfändet werden, verlangen Sie dann Kosten von den Schuldnern?	Ja, in Höhe von Nein
5.2	Bieten Sie in solchen Fällen die Umwandlung in ein P-Konto an?	
5.3	Wenn ja, erheben Sie dafür Gebühren?	Ja, in Höhe von Nein
5.4	Verweigern Sie unter Umständen die Auskehrung?	Ja, wenn:
5.5	Schließen Sie individualvertraglich Pfändungsausschlüsse ab?	Ja, wenn:
5.6	Prüfen Sie den Pfändungsfreibetrag des Schuldners?	Ja, wenn:
5.7	Bewirken Sie eine Hinterlegung?	Ja, wenn:

6	Allgemeines	
6.1	Halten Sie weitere gesetzliche Regelungen zur Sicherung gegen unseriöse inkassobezogene Geschäftspraktiken für notwendig?	
6.2	Weitere Anmerkungen	

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

7.2.3 Aufsicht

A	Fragebogen für die Aufsichtsstellen
Zweck	Befragung im Rahmen des BMJV-Forschungsprojekts zur Evaluierung der inkassorechtlichen Vorschriften des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken vom 1. Oktober 2013 (BGBl. I S. 3714) im Auftrag des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucher- schutz.
Auftragnehmer	institut für finanzdienstleistungen e.V., Hamburg (iff) Prof. Dr. Udo Reifner (iff, Projektleitung), Kerim S. Al-Umaray (iff), Cathrin Ulikowski (iff) zusammen mit dem Zentrum für Sozial- forschung Halle e.V. (ZSH) Prof. Dr. Wolfhard Kohte, Frau Prof. Dr. Dörte Busch.
Rücksendung und Ansprech- partner	Diesen elektronischen Fragebogen füllen Sie bitte am Computer aus, speichern ihn ab und schicken ihn bitte bis 17.02.2017 per E-Mail wieder an uns zurück. Cathrin Ulikowski iff institut für finanzdienstleistungen e.V. Rödingsmarkt 31/33, 20459 Hamburg ; Tel: 040 309691 0 E-Mail: cathrin.ulikowski@iff-hamburg.de
Datenschutz	Die mit diesem Fragebogen erhobenen Daten werden ausschließlich durch das iff gesammelt und für die Zwecke der Studie ausgewertet. Das iff gibt stellenbezogene Daten nicht an Dritte, auch nicht an die Auftraggeber, weiter und wird auch keine stellenbezogenen Auswertungen vornehmen oder veröffentlichen. Die Einhaltung der einschlägigen Daten- schutzvorschriften wird durch den Datenschutzbeauftragten des iff überwacht. Bei Rückfragen wenden Sie sich dazu an: Arne Mauri, E-Mail: arne.mauri@iff-hamburg.de

Ausfüllhinweis	Bitte speichern Sie den Fragebogen zunächst lokal ab und öffnen ihn anschließend mit Adobe Reader (o. ä.). Eine Bearbeitung im Browser (add on) ist nicht möglich. Wenn Sie keine Angabe machen wollen oder können, lassen Sie bitte das Dropbox-Feld auf „Auswahl“ oder lassen Textfelder frei! Sie können mit der Tabulatortaste vor bzw. zurück (Shift und Tab) durch die Antwortfelder manövrieren oder die Felder mit der Maus ansteuern.  Ankreuzen erfolgt durch die Leertaste bzw. durch Mausklick.  Dropdown-Menüs werden mit den Pfeiltasten (↑,↓) oder der Maus geschaltet. Wo Sie keine Angabe machen wollen oder können, lassen Sie bitte das Dropbox-Feld auf „Auswahl“ stehen.  Textfelder dienen der Eingabe von Zahlen oder Text. In einigen Feldern ist nur die Eingabe von Zahlen möglich! Bitte verwenden Sie keine Semikola und keine
Gliederung	1. Aufsichtsstelle (4 Fragen) 2. Beschwerden (9 Fragen) 3. Beschwerden bezüglich der Informationen (5 Fragen) 4. Inkassopraxis (6 Fragen) 5. Verfahren der Sachverhaltsermittlung (3 Fragen) 6. Aufsichtsmaßnahmen (7 Fragen) 7. Allgemeines (6 Fragen)

Nr.	Frage	Antwort
1	Aufsichtsstelle	
1.1	Wie viele Inkassounternehmen sind in Ihrem Zuständigkeitsbereich angesiedelt?	
1.2	Gibt es nach dem Geschäftsverteilungsplan Ihres Hauses eine Zuständigkeit für die Inkassobeschwerden?	Ja Nein, sondern
1.3	Wie viele Mitarbeiter sind für Inkasso-Beschwerden zuständig?	Ausschließlich Zusätzlich zu anderen Bereichen
1.4	Wie viele Stunden sind im letzten Jahr für den Aufgabenbereich Inkassoaufsicht eingesetzt worden? <i>(Bitte nennen Sie die reale Jahresstundenzahl, ohne Berücksichtigung vom Zeitaufwand für Serviceeinheiten/Schreibdienste)</i>	
2	Beschwerden	
2.1	Wie viele Beschwerden über Inkassounternehmen gab es bei Ihnen?	9.10.-31.12.2013 2014 2015 2016 (bis 31.10.2016)
2.2	Wie viele unberechtigte Beschwerden gab es in den folgenden Jahren?	9.10.-31.12.2013 2014 2015 2016 (bis 31.10.2016)
2.3	Wie viele Beschwerden über <u>registrierte</u> Unternehmen gab es in den folgenden Zeiträumen? <i>(Bitte geben Sie bei Beschwerden über nicht-deutsche (europäische) Unternehmen an, aus welchen Ländern diese stammen)</i>	<u>In Deutschland registrierte Unternehmen:</u> 9.10.-31.12.2013 2014 2015 2016 (bis 31.10.2016) <u>In Europa registrierte Unternehmen (außer Deutschland):</u> 9.10.-31.12.2013 2014 2015 2016 (bis 31.10.2016) Aus welchen Ländern?

2.4	Wie viele Beschwerden über <u>nicht registrierte</u> Inkassounternehmen gab es in den folgenden Zeiträumen? <i>(Bitte geben Sie bei Beschwerden über nicht in Deutschland registrierte Unternehmen an, aus welchen Ländern diese stammen)</i>	<u>Ansässig in Deutschland:</u> 9.10.-31.12.2013 2014 2015 2016 (bis 31.10.2016) <u>Ansässig in Europa (außer Deutschland):</u> 9.10.-31.12.2013 2014 2015 2016 (bis 31.10.2016) Aus welchen Ländern? <u>Ansässig außerhalb Europas:</u> 9.10.-31.12.2013 2014 2015 2016 (bis 31.10.2016) Aus welchen Ländern?
2.5	Wie werden <u>nicht registrierte</u> Inkassounternehmen nach den Ihnen vorliegenden Beschwerdeverfahren tätig? <i>(Bitte geben Sie die ungefähre Häufigkeit in Bezug auf die Gesamtfälle an; Mehrfachnennungen sind möglich)</i>	Schriftlich Elektronisch Telefonisch Persönlich Sonstiges: Keine Aussage möglich
2.6	Was war Gegenstand von Beschwerden? <i>(Bitte geben Sie die ungefähre Häufigkeit in Bezug auf die Gesamtfälle an; Mehrfachnennungen sind möglich)</i>	Forderung unbekannt Sofortige Einschaltung des Inkassounternehmens, z.B. nach „geplatzter“ Lastschrift („Inkassoüberfall“) Nicht registriertes Inkassounternehmen Kosten, welche die Hauptforderung um ein Vielfaches übersteigen Berechnung unwirksamer Kosten Inkassoverfahren trotz Insolvenz des Schuldners Kurzfristiger Wechsel von Inkassounternehmen und Inkassoanwälten mit entsprechender Erhöhung der Kosten Drohungen Sonstiges:

2.7	Wie oft geht es um die Androhung der folgenden Schritte durch das Inkassounternehmen? <i>(Im Folgenden werden nicht abschließende Beispiele möglicher Beschwerdegegenstände genannt; wir dürfen Sie bitten, die <u>drei häufigsten Gegenstände</u> zu nennen)</i>	Offenlegung bzw. Weitergabe von Daten (z.B. an Arbeitgeber) Gerichtliche Schritte und dadurch entstehende Mehrkosten Pfändungsmaßnahme/Vermögensauskunft/Erzwingungshaft bis hin zum Haftbefehl ohne Hinweis auf erforderliche Titulierung Pfändungsmaßnahme nach Titulierung Vermögensauskunft nach Titulierung Vermögensauskunft Erzwingungshaft/Haftbefehl nach Titulierung und Strafanzeige wegen Eingehungsbetrugs Verhalten bei Hausbesuchen/unangekündigte/unerwünschte Hausbesuche Haftbefehl
2.8	Gab es Probleme bei der Bearbeitung der Beschwerden über <u>nicht</u> registrierte Inkassounternehmen? <i>(Mehrfachnennungen sind möglich)</i>	Mangelnde Kenntnis der Rechtslage Ermittlung ladungsfähiger Anschrift Keine Sonstige:
2.9	Gab es Probleme bei der Bearbeitung der Beschwerden über <u>ausländische</u> Inkassounternehmen? <i>(Mehrfachnennungen sind möglich)</i>	Aufwendige Ermittlung der Rechtslage Ermittlung ladungsfähige Anschrift Keine Sonstige:

3	Beschwerden bezüglich der Informationen	
3.1	Gab es bei den Beschwerden Probleme oder Defizite, die das <u>Fehlen</u> der folgenden Darlegungs- und Informationspflichten (§ 11a RDG Abs. 1 S. 1) betrafen? <i>(bitte geben Sie an, in wie viel % der Fälle die jeweilige Information fehlte)</i>	Name oder die Firma ihres Auftraggebers Forderungsgrund, bei Verträgen unter konkreter Darlegung des Vertragsgegenstands, Datums des Vertragsschlusses Wenn Zinsen geltend gemacht werden, eine Zinsberechnung unter Darlegung der zu verzinsenden Forderung, des Zinssatzes und des Zeitraums, für den die Zinsen berechnet werden Zinssatz über dem gesetzlichen Verzugszinssatz: gesonderter Hinweis hierauf und die Angabe, aufgrund welcher Umstände der erhöhte Zinssatz gefordert wird Inkassovergütung oder sonstige Inkassokosten: Angaben zu deren Art, Höhe und Entstehungsgrund Wenn mit der Inkassovergütung Umsatzsteuerbeträge geltend gemacht werden, eine Erklärung, dass die Auftraggeberin oder der Auftraggeber diese Beträge nicht als Vorsteuer abziehen kann
3.2	Geht es dabei um die <u>Fehlerhaftigkeit</u> der folgenden Darlegungs- und Informationspflichten (§ 11a RDG Abs. 1 S. 1)? <i>(bitte geben Sie an, in wie viel % der Fälle die jeweilige Information fehlerhaft ist; bitte spezifizieren Sie in dem Freifeld, um welche Art von Fehler es sich handelt)</i>	Name oder die Firma ihres Auftraggebers Forderungsgrund, bei Verträgen unter konkreter Darlegung des Vertragsgegenstands, Datums des Vertragsschlusses Wenn Zinsen geltend gemacht werden, eine Zinsberechnung unter Darlegung der zu verzinsenden Forderung, des Zinssatzes und des Zeitraums, für den die Zinsen berechnet werden Zinssatz über dem gesetzlichen Verzugszinssatz: gesonderter Hinweis hierauf und die Angabe, aufgrund welcher Umstände der erhöhte Zinssatz gefordert wird Inkassovergütung oder sonstige Inkassokosten: Angaben zu deren Art, Höhe und Entstehungsgrund Wenn mit der Inkassovergütung Umsatzsteuerbeträge geltend gemacht werden, eine Erklärung, dass die Auftraggeberin oder der Auftraggeber diese Beträge nicht als Vorsteuer abziehen kann

3.3	In wieviel Prozent der Fälle betreffen die Beschwerden/festgestellten Defizite die <u>Unverständlichkeit</u> der folgenden Darlegungs- und Informationspflichten (§ 11a RDG Abs. 1 S 1)? <i>(bitte geben Sie an, in wie viel % der Fälle die jeweilige Information unverständlich ist; bitte wählen Sie aus, wodurch sich die Unverständlichkeit auszeichnet; Mehrfachnennungen möglich)</i> * W Wortwahl: zu viele Fremdwörter, unverständliche Abkürzungen S Komplizierter Satzbau L Layout (Schriftgröße, Position, Zusammenhang)	W S L* Name oder die Firma ihres Auftraggebers Forderungsgrund, bei Verträgen unter konkreter Darlegung des Vertragsgegenstands, Datums des Vertragsschlusses Wenn Zinsen geltend gemacht werden, eine Zinsberechnung unter Darlegung der zu verzinsenden Forderung, des Zinssatzes und des Zeitraums, für den die Zinsen berechnet werden Zinssatz über dem gesetzlichen Verzugszinssatz: gesonderter Hinweis hierauf und die Angabe, aufgrund welcher Umstände der erhöhte Zinssatz gefordert wird Inkassovergütung oder sonstige Inkassokosten: Angaben zu deren Art, Höhe und Entstehungsgrund Wenn mit der Inkassovergütung Umsatzsteuerbeträge geltend gemacht werden, eine Erklärung, dass die Auftraggeberin oder der Auftraggeber diese Beträge nicht als Vorsteuer abziehen kann
3.4	Wie häufig wurden im Beschwerdefall vom Schuldner die Zusatzinformationen nach § 11a Abs. 1 S. 3 Nr. 1-3 RDG angefordert?	
3.5	Gab es Defizite in Bezug auf diese Zusatzinformationen? <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	Zusatzinformationen wurden nach Aufforderung nicht gegeben Fehlerhaft <u>Unverständlich:</u> Wortwahl (Substantive, Fremdwörter) Satzbau Layout (Schriftgröße, Position, Zusammenhang) <u>Weitere Defizite:</u>

4	Inkassopraxis	
4.1	Welche Geschäftsbereiche des Gläubigers liegen den Inkassoverfahren, über die Ihnen Beschwerden vorliegen, zu Grunde? <i>(bitte geben Sie jeweils den ungefähren prozentualen Anteil der drei häufigsten Gruppen an ihren Gesamtfällen an)</i>	Telekommunikation TV-Anbieter Banken und Versicherungen Kreditkartenunternehmen Zahlungsdienste Ärzte/ärztliche Abrechnungsstellen Verkehrsbetriebe Energieanbieter Internet-/ Versandhandel Stationärer Handel, Handwerksbetriebe Handy-Apps, Internetdienstleister Leasing Zeitschriften-Abonnements Öffentlich-rechtliche Gläubiger Sonstiges:
4.2	Welches Geschäftsmodell liegt Ihrer Kenntnis nach dem Beschwerdefall zugrunde? <i>(bitte geben Sie den ungefähren prozentualen Anteil an allen Beschwerdefällen an)</i>	Echtes Inkasso: Einziehungsermächtigung/Abtretung der Forderung zur Einziehung Unechtes Inkasso: Forderungskauf Sonstiges:
4.3	Wie häufig haben Sie Hinweise auf Konzerninkasso? <i>(bitte geben Sie den ungefähren prozentualen Anteil an allen Beschwerdefällen an)</i>	
4.4	Wie ist der Anteil an standardisierten und nicht standardisierten Schreiben? <i>(bitte geben Sie jeweils den ungefähren prozentualen Anteil an ihren Gesamtfällen an)</i>	Standardisierte Nicht standardisierte
4.5	Wieviele Prozent der gerichtlichen Mahnverfahren werden in den Beschwerdefällen von Inkassounternehmen selber beantragt?	
4.6	Werden die übrigen gerichtlichen Mahnverfahren über einen Anwalt beantragt?	Durch Vertragsanwalt Durch verschiedene Anwälte

5	Verfahren der Sachverhaltsermittlung	
5.1	Haben Sie zur Ermittlung des Sachverhaltes eine der folgenden Maßnahmen ergriffen? (Mehrfachnennungen möglich)	Einholung einer Stellungnahme des betroffenen Inkassounternehmens Einholung einer Stellungnahme des BDIU / BFIF Sonstiges:
5.2	Wie oft haben Sie eine Stellungnahme des betroffenen Inkassounternehmens eingeholt?	Immer Anlassbezogen, In ungefähr % der Fälle Nie
5.3	Wie viele Beschwerden haben sich dadurch erledigt, dass das Unternehmen Abhilfe zugesagt hat? (Bitte geben Sie für das jeweilige Jahr den prozentualen Anteil an allen Fällen an)	9.10.-31.12.2013 2014 2015 2016 (bis 31.10.2016)
6	Aufsichtsmaßnahmen	
6.1	Welchen Gegenstand/welche Gegenstände betrafen die Beschwerden, bei denen Sie <u>2013</u> Maßnahmen ergriffen haben? (Mehrfachnennungen möglich; bitte geben Sie für den entsprechenden Zeitraum an, in <u>wieviel Prozent aller Maßnahmen die jeweiligen Gegenstände vorkamen</u>)	Unbekannte Forderungen Keine/mangelnde Informationen über Inkassounternehmen Nicht registriertes Unternehmen Rechtswidrige Drohungen Inkassoverfahren ohne vorherige Mahnung Kontaktaufnahme über Dritte Hausbesuche Telefoninkasso Weitergabe von Daten Sonstiges:
6.2	Welchen Gegenstand/welche Gegenstände betrafen die Beschwerden, bei denen Sie <u>2014</u> Maßnahmen ergriffen haben? (Mehrfachnennungen möglich) (Mehrfachnennungen möglich; bitte geben Sie für den entsprechenden Zeitraum an, in <u>wieviel Prozent aller Maßnahmen der jeweilige Beschwerdegegenstand vorkam</u>)	Unbekannte Forderungen Keine/mangelnde Informationen über Inkassounternehmen Nicht registriertes Unternehmen Rechtswidrige Drohungen Inkassoverfahren ohne vorherige Mahnung Kontaktaufnahme über Dritte Hausbesuche Telefoninkasso Weitergabe von Daten Sonstiges:

6.3	Welchen Gegenstand/welche Gegenstände betrafen die Beschwerden, bei denen Sie 2015 Maßnahmen ergriffen haben? <i>(Mehrfachnennungen möglich; bitte geben Sie für den entsprechenden Zeitraum an, <u>in wieviel Prozent aller Maßnahmen der jeweilige Beschwerdegegenstand</u> vorkam)</i>	Unbekannte Forderungen Keine/mangelnde Informationen über Inkassounternehmen Nicht registriertes Unternehmen Rechtswidrige Drohungen Inkassoverfahren ohne vorherige Mahnung Kontaktaufnahme über Dritte Hausbesuche Telefoninkasso Weitergabe von Daten Sonstiges:
6.4	Welchen Gegenstand/welche Gegenstände betrafen die Beschwerden, bei denen Sie 2016 Maßnahmen ergriffen haben? <i>(Mehrfachnennungen möglich; bitte geben Sie für den entsprechenden Zeitraum an, <u>in wieviel Prozent aller Maßnahmen der jeweilige Beschwerdegegenstand</u> vorkam)</i>	Unbekannte Forderungen Keine/mangelnde Informationen über Inkassounternehmen Nicht registriertes Unternehmen Rechtswidrige Drohungen Inkassoverfahren ohne vorherige Mahnung Kontaktaufnahme über Dritte Hausbesuche Telefoninkasso Weitergabe von Daten Sonstiges:
6.5	Aus welchen anderen Gründen haben Sie Maßnahmen ergriffen? <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	Mangelnde persönliche Eignung und Zuverlässigkeit Ungeordnete Vermögensverhältnisse Mangelnde theoretische und praktische Sachkunde Fehlende Berufshaftpflichtversicherung Keine Benennung einer qualifizierten Person innerhalb von sechs Monaten bei Ausscheiden der qualifizierten Person (bei juristischen Personen oder Gesellschaft ohne Rechtspersönlichkeit) Sonstiges:

6.6	Welche Maßnahmen haben Sie ergriffen? <i>(Bitte geben Sie jeweils die Häufigkeit der erhobenen Maßnahme an)</i>	Widerruf der Registrierung (§ 14 RDG) Vollständige oder teilweise Betriebsuntersagung (§ 13a Abs. 3 RDG) Anordnung von Auflagen (§§ 10 Abs. 3, 13a Abs. 2 RDG) Einsicht in Bücher, Belege, Schriftstücke und sonstige Unterlagen (§ 13a Abs. 4 RDG). Androhung Bußgeld Verhängung von Bußgeldern in Höhe von bis zu 50.000 In Höhe von: Anordnung auf Abänderung/Unterlassen der Inkassomaßnahme
6.7	Bei welchen Beschwerden erfolgte eine Abgabe an andere Behörden? (etwa Staatsanwaltschaft)?	Art der Beschwerde: Abgabe an welche Behörde: In wieviel Prozent der Fälle?
7	Allgemeines	
7.1	Wie schätzen Sie den Aufwand für sich ein, die Beschwerden ordnungsgemäß zu bearbeiten?	
7.2	Was nimmt den größten Zeitaufwand ein? <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	Inhaltliche Bearbeitung Recherche ladungsfähiger Anschrift Sonstiges:
7.3	Wie bewerten Sie die Effektivität der jetzigen RDG-Aufsicht? <i>(1 = sehr gut, 5 = mangelhaft)</i>	
7.4	Welche Faktoren sind für Ihre Bewertung wichtig? <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	Zu wenige Beschwerden Beschwerden sind nicht mit ausreichend Tatsachenmaterial begründet Gesetzliches Handlungsinstrumentarium nach RDG reicht nicht aus Schwierigkeit der speziellen, in der Fachliteratur wenig diskutierten Materie Problematik ist besser erfassbar im Rahmen privatrechtlicher Verbandsklagen Problematik ist besser erfassbar durch die Staatsanwaltschaft Haftungsrisiko für Bundesland als Dienstherr Fehlende Vernetzung mit anderen Bundesländern/anderen Aufsichtsstellen Sonstige:

7.2.4 Schuldnerberatungsstellen

SB	Fragebogen für die Schuldnerberatungsstellen
Zweck	Befragung im Rahmen des BMJV-Forschungsprojekts zur Evaluierung der inkassorechtlichen Vorschriften des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken vom 1. Oktober 2013 (BGBl. I S. 3714) im Auftrag des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz.
Auftragnehmer	institut für finanzdienstleistungen e.V., Hamburg (iff) Prof. Dr. Udo Reifner (iff, Projektleitung), Kerim S. Al-Umaray (iff), Cathrin Ulikowski (iff) zusammen mit dem Zentrum für Sozialforschung Halle e.V. (ZSH) Prof. Dr. Wolfhard Kohte, Frau Prof. Dr. Dörte Busch.
Rücksendung und Ansprechpartner	Diesen elektronischen Fragebogen füllen Sie bitte am Computer aus, speichern ihn ab und schicken ihn bitte bis 17.02.2017 per E-Mail wieder an uns zurück. Cathrin Ulikowski iff institut für finanzdienstleistungen e.V. Rödingsmarkt 31/33, 20459 Hamburg ; Tel: 040 309691 0 E-Mail: cathrin.ulikowski@iff-hamburg.de
Datenschutz	Die mit diesem Fragebogen erhobenen Daten werden ausschließlich durch das iff gesammelt und für die Zwecke der Studie ausgewertet. Das iff gibt stellenbezogene Daten nicht an Dritte, auch nicht an die Auftraggeber, weiter und wird auch keine stellenbezogenen Auswertungen vornehmen oder veröffentlichen. Die Einhaltung der einschlägigen Datenschutzvorschriften wird durch den Datenschutzbeauftragten des iff überwacht. Bei Rückfragen wenden Sie sich dazu an: Arne Mauri, E-Mail: arne.mauri@iff-hamburg.de
Ausfüllhinweis	Bitte speichern Sie den Fragebogen zunächst lokal ab und öffnen ihn anschließend mit Adobe Reader (o. ä.). Eine Bearbeitung im Browser (add on) ist nicht möglich. Wenn Sie keine Angabe machen wollen oder können, lassen Sie bitte das Dropbox-Feld auf „Auswahl“ oder lassen Textfelder frei! Sie können mit der Tabulatortaste vor bzw. zurück (Shift und Tab) durch die Antwortfelder manövrieren oder die Felder mit der Maus ansteuern. <input checked="" style="margin-right: 10px;" type="checkbox"/> Ankreuzen erfolgt durch die Leertaste bzw. durch Mausklick. Auswahl ▼ Dropdown-Menüs werden mit den Pfeiltasten (↑,↓) oder der Maus geschaltet. Wo Sie keine Angabe machen wollen oder können, lassen Sie bitte das Dropbox-Feld auf „Auswahl“ stehen. Textfelder dienen der Eingabe von Zahlen oder Text. In einigen Feldern ist nur die Eingabe von Zahlen möglich! Bitte verwenden Sie keine Semikola und keine Absatzschaltungen! Bei den Fragen handelt es sich zum großen Teil um Multiple Choice Fragen, wobei nur eine Antwort möglich sein soll, es sei denn, Mehrfachnennungen sind möglich. Wo keine Antwort erfolgen kann, lassen Sie die Felder bitte frei und kommentieren Sie in den Anmerkungen.
Gliederung	1. Schuldnerberatungsstelle (4 Fragen) 2. Inkassounternehmen (9 Fragen) 3. Informationspflichten (5 Fragen) 4. Mahn- und Inkassokosten (9 Fragen) 5. Inkasso und Zwangsvollstreckung (4 Fragen) 6. Weitere Anmerkungen (2 Fragen)



Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

institut für
finanzdienstleistungen e.V.

Evaluation des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken | Januar 2017

190

Nr.	Frage	Antwort
1	Schuldnerberatungsstellen	
1.1	Bitte nennen Sie den Sitz Ihrer Beratungsstelle <i>(Bitte Bundesland eintragen und Region ankreuzen. Mehrfachnennungen möglich.)</i>	Bundesland Stadt Städtisches Umland Ländlich geprägte Region
1.2	Wer ist Träger der Einrichtung bzw. welcher Organisation gehört Ihre Einrichtung an?	
1.3	Bitte nennen Sie die Anzahl Ihrer Mitarbeiter unterteilt in Beratungs- und Verwaltungsfachkräfte <i>([mehrere] Teilzeitstellen bitte auf Vollzeitstellen umrechnen bzw. als Nachkommastelle angeben)</i>	Beratungsfachkräfte: Verwaltungsfachkräfte:
1.4	Bitte benennen Sie die ungefähre Anzahl neuer Fälle pro Monat	
2	Inkassounternehmen	
2.1	Hat die Tätigkeit von Inkassounternehmen seit 2013 zugenommen?	
2.2	In welchen Branchen sind diese Unternehmen vorrangig tätig? <i>(Bitte nennen Sie die <u>fünf wichtigsten</u> Branchen)</i>	Telekommunikation TV-Anbieter Banken und Versicherungen Kreditkartenunternehmen Zahlungsdienste Ärzte/ärztliche Abrechnungsstellen Verkehrsbetriebe Energieanbieter Internet-/ Versandhandel Stationärer Handel, Handwerksbetriebe Handy-Apps, Internetdienstleister Leasing Zeitschriften-Abonnements Öffentlich-rechtliche Gläubiger Sonstiges:

2.3	In welchen <u>beiden Branchen</u> ist der Zuwachs seit 2013 am höchsten?	Telekommunikation TV-Anbieter Banken und Versicherungen, elektr. Zahlungssystemdienstleister Kreditkartenunternehmen Zahlungsdienste Ärzte/ärztliche Abrechnungsstellen Verkehrsbetriebe Energieanbieter Internet-/ Versandhandel Stationärer Handel, Handwerksbetriebe Handy-Apps, Internetdienstleister Leasing Zeitschriften-Abonnements Öffentlich-rechtliche Gläubiger Sonstiges:
2.4	Gibt es Anhaltspunkte für Konzerninkasso? <i>(Falls ja, geben Sie bitte den <u>prozentualen Anteil</u> an allen Fällen an)</i>	
2.5	Nutzen Inkassounternehmen nach Ihrer Beobachtung die gesetzlich eröffnete Möglichkeit, Forderungen kostengünstig selbst zu titulieren?	
2.6	Gibt es Aktivitäten <u>ausländischer registrierter</u> Inkassounternehmen? <i>(Falls ja, geben Sie bitte den <u>prozentualen Anteil</u> an allen Fällen an)</i>	
2.7	Gibt es Aktivitäten <u>nicht registrierter deutscher oder ausländischer Inkassounternehmen</u>? <i>(Falls ja, geben Sie bitte den <u>prozentualen Anteil</u> an allen Fällen an)</i>	
2.8	Wie werden nach Ihrer Erfahrung <u>nicht registrierte</u> Inkassounternehmen tätig? <i>(Bitte geben Sie die <u>ungefähre Häufigkeit</u> der jew. Kontaktaufnahme an)</i>	Schriftlich Telefonisch Digital Hausbesuche
2.9	Gibt es insoweit Unterschiede zwischen deutschen und ausländischen Inkassounternehmen?	Anmerkungen:

3	Informationspflichten	
3.1	Ist die Verständlichkeit der Informationen und Angaben für Verbraucher, die nach § 11a Abs. 1 Satz 1 RDG verlangt werden, aus Ihrer Sicht zu beanstanden? <i>(Bitte geben Sie bei der jew. Information die ungefähre Häufigkeit von Beanstandungen an)</i>	Nr. 1: Name/Firma des Auftraggebers Nr. 2: Verträge: Forderungsgrund Gegenstand, Datum Vertragsschluss Nr. 3: Zinsberechnung Nr. 4: Übergesetzlicher Zinssatz Nr. 5: Inkassovergütung/Inkassokosten Nr. 6: USt
3.2	Kommt es vor, dass Schuldner nach ergänzenden Informationen nach § 11a Abs.1 Satz 2 RDG verlangen?	
3.3	Wenn ja, sind die Schuldner dabei typischerweise erfolgreich?	Anmerkungen:
3.4	Sind Ihnen folgende Verhaltensweisen von Inkassounternehmen bekannt? <i>(Bitte geben Sie die ungefähre Häufigkeit der Verhaltensweisen an)</i>	Drohung mit Offenlegung und Weiterleitung von Daten Drohung mit Strafanzeige Drohung mit Vollstreckungsmaßnahmen Drohung mit Vollstreckungsmaßnahmen, obgleich Forderung noch nicht tituliert Drohung mit Haft ohne Erläuterung, welche Voraussetzungen dazu vorliegen müssten
3.5	Wenn die von Ihnen vertretenen Schuldner oder Sie bereits Beschwerden bei einer Aufsichtsbehörde erhoben, haben ...	in etwa wie viel Prozent der Fälle? bei welcher Behörde/Stelle? aus welchen Gründen? mit welchem Ergebnis?

4	Mahn- und Inkassokosten	
4.1	Wie häufig werden folgende <u>Mahnkosten</u> des ursprünglichen Gläubigers erhoben? <i>(bitte geben Sie bei erhobenen Kosten die <u>ungefähre Häufigkeit an den Gesamtfällen an</u>)</i>	<i>Mahnkosten als Pauschale</i> <u>Höhe des Pauschalbeitrags</u> Unter 10 € 10 € Über 10 € <i>Mahnkosten nach Aufwand</i> <u>Anzahl der Mahnschreiben im Verzug:</u> 1 2-3 Mehr als 3 <u>Kosten Je Mahnschreiben:</u> Bis zu 3 € 3-5 € Über 5 €
4.2	Wie hoch ist die verlangte Inkassovergütung? <i>(bitte wählen Sie den <u>am häufigsten erhobenen</u> <u>Gebührensatz nach Nr. 2300 RVG aus</u>; bitte wählen Sie bei den anderen Gebühren jeweils die <u>ungefähre Häufigkeit an ihren Gesamtfällen aus</u>)</i>	Geschäftsgebühr nach Nr. 2300 VV RVG in Höhe von: Reduzierte Gebühr für Schreiben einfacher Art nach Nr. 2301 VV RVG Zusätzl. Auslagenpauschale analog RVG (20% der Geschäftsgebühr, max. 20 €) Höhere Auslagenpauschale als RVG
4.3	Welche sonstigen Kosten werden <u>in mehr als 5 %</u> Ihrer Fälle verlangt? <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	Kosten für Bonitätsauskünfte Kosten für Identitätsfeststellung/Rufnummernermittlung Kosten für Wohnsitzermittlung (ohne Anlass) Kosten für Wohnsitzermittlung (auch wenn bekannt verzo- gen) Extrakosten für Telefoninkasso Extrakosten für einzelne Mahnschreiben Entgelt für Datenerfassung Entgelt für Datenspeicherung Reaktivierungsgebühr Entgelt für Kontoführung

4.4	Welche Tätigkeiten kommen nicht nur im Ausnahmefall vor? <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	kurzfristige Beauftragung ohne Gläubigermahnung z.B. nach Scheitern einer Einzugsermächtigung Doppelte Gebührenberechnung durch Beauftragung Inkassounternehmen und Rechtsanwalt vor/bei Titulierung Gebührenberechnung von Inkassounternehmen trotz vorherigen Bestreitens der Forderung durch Schuldner Berechnung von Inkassogeühren nach Forderungskauf (z.B. durch Konzerntochter) Vielzahl von Telefonanrufen, auch abends und am Wochenende Kontaktaufnahme über Arbeitgeber (ohne Lohnabtretung oder PfÜB) Sonstiges: Welche beiden Tätigkeiten sind aus Ihrer Sicht besonders problematisch?
4.5	Welche zusätzlichen Klauseln enthalten Ihnen bekannte Ratenzahlungs- / Stundungsvereinbarungen? <i>(Bitte nennen Sie die ungefähre Häufigkeit der Klauseln)</i>	Schuldanerkenntnis Sicherungsabtretungsklauseln von Lohn, Sozialleistungen (soweit pfändbar) Sicherungsabtretung zusätzl. bezogen auf Kontoguthaben Verzicht auf Einrede der Verjährung Verzicht auf weitere Einreden Freiwillige Selbstauskunft Sonstige:
4.6	Mit welchen Kosten wird die Schuldnerseite dabei belastet? <i>(Bitte nennen Sie die ungefähre Häufigkeit der Kosten)</i>	Einigungsgebühr i.H.v. 1,0-Fach RVG Einigungsgebühr i.H.v. 1,5-Fach RVG Zusätzl. Auslagenpauschale analog RVG (20% der Geschäftsgebühr, max. 20 €) Sonstige Gebühren/Auslagen: Vorgenannte Einigungsgebühr errechnet sich aus:
4.7	Werden Schuldner ohne Ankündigung von Inkassounternehmen/-anwälten zu Hause aufgesucht?	
4.8	Werden bei Hausbesuchen Erkundigungen im Umfeld der Schuldner eingeholt, wenn diese nicht angetroffen werden?	
4.9	Welche Ziele werden bei Hausbesuchen zu erreichen versucht?	Abschluss einer Ratenzahlungsvereinbarung Sonstiges:

5	Inkasso und Zwangsvollstreckung	
5.1	Werden Inkassounternehmen in der Zwangsvollstreckung tätig?	
5.2	Wie oft kommen folgende Verhaltensweisen vor? Verteilen Sie in den folgenden Zeilen bitte die Rangziffern 1 bis 5 <i>(1=am häufigsten, 5=am seltensten)</i>	Gebühren, die VV 3309 RVG überschreiten Durchführen erkennbar aussichtsloser Vollstreckungsmaßnahmen Verfrühte Vollstreckung (vor Ablauf gesetzter Fristen) Kurzfristig wiederholte Vollstreckung Drohungen (Beispiele siehe oben, 3.4)
5.3	Haben die Informationsvorschriften in § 11a RDG eine effektive Verbesserung der Situation der Schuldner gegenüber unseriösen Inkassopraktiken bewirkt?	Anmerkungen:
5.4	Welche der folgenden Maßnahmen sind aus Ihrer Sicht zum besseren Schutz gegen unseriöse Geschäftspraktiken erstrebenswert? Wählen Sie bitte <u>bis zu 4 Vorschläge</u> aus oder nennen Sie eigene Vorschläge.	Spezielle Gebührenregelung für Inkassotätigkeiten nach Umfang/Aufwand im RVG Unterbinden der Kostenabwälzung bei Konzerninkasso Unterbinden der Kostenabwälzung bei Unternehmen, von denen eine eigenständige Forderungsbeitreibung verlangt werden kann Beschränkung der Kostenlast bei kumulativer Beauftragung von Inkassounternehmen und Inkassoanwälten Unterbinden von rechtswidrigen Drohungen in der vorgerichtlichen Beitreibung
6	Weitere Anmerkungen	
6.1	Halten Sie weitere gesetzliche Regelungen für notwendig?	
6.2	Weitere Anmerkungen	

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

7.2.5 Verbraucherzentralen

VZ	Fragebogen für die Verbraucherzentralen
Zweck	Befragung im Rahmen des BMJV-Forschungsprojekts zur Evaluierung der inkassorechtlichen Vorschriften des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken vom 1. Oktober 2013 (BGBl. I S. 3714) im Auftrag des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz.
Auftragnehmer	institut für finanzdienstleistungen e.V., Hamburg (iff) Prof. Dr. Udo Reifner (iff, Projektleitung), Kerim S. Al-Umaray (iff), Cathrin Ulikowski (iff) zusammen mit dem Zentrum für Sozialforschung Halle e.V. (ZSH) Prof. Dr. Wolfhard Kohte, Frau Prof. Dr. Dörte Busch.
Rücksendung und Ansprechpartner	Diesen elektronischen Fragebogen füllen Sie bitte am Computer aus, speichern ihn ab und schicken ihn bitte bis 17.02.2017 per E-Mail wieder an uns zurück. Cathrin Ulikowski iff institut für finanzdienstleistungen e.V. Rödingsmarkt 31/33, 20459 Hamburg ; Tel: 040 309691 0 E-Mail: cathrin.ulikowski@iff-hamburg.de
Datenschutz	Die mit diesem Fragebogen erhobenen Daten werden ausschließlich durch das iff gesammelt und für die Zwecke der Studie ausgewertet. Das iff gibt stellenbezogene Daten nicht an Dritte, auch nicht an die Auftraggeber, weiter und wird auch keine stellenbezogenen Auswertungen vornehmen oder veröffentlichen. Die Einhaltung der einschlägigen Datenschutzvorschriften wird durch den Datenschutzbeauftragten des iff überwacht. Bei Rückfragen wenden Sie sich dazu an: Arne Mauri, E-Mail: arne.mauri@iff-hamburg.de
Ausfüllhinweis	Bitte speichern Sie den Fragebogen zunächst lokal ab und öffnen ihn anschließend mit Adobe Reader (o. ä.). Eine Bearbeitung im Browser (add on) ist nicht möglich. Wenn Sie keine Angabe machen wollen oder können, lassen Sie bitte das Dropbox-Feld auf „Auswahl“ oder lassen Textfelder frei! Sie können mit der Tabulatortaste vor bzw. zurück (Shift und Tab) durch die Antwortfelder manövrieren oder die Felder mit der Maus ansteuern.  Ankreuzen erfolgt durch die Leertaste bzw. durch Mausklick. Auswahl ▼ Dropdown-Menüs werden mit den Pfeiltasten (↑, ↓) oder der Maus geschaltet. Wo Sie keine Angabe machen wollen oder können, lassen Sie bitte das Dropbox-Feld auf „Auswahl“ stehen. Textfelder dienen der Eingabe von Zahlen oder Text. In einigen Feldern ist nur die Eingabe von Zahlen möglich! Bitte verwenden Sie keine Semikola und keine Absatzschaltungen! Bei den Fragen handelt es sich zum großen Teil um Multiple Choice Fragen, wobei nur eine Antwort möglich sein soll, es sei denn, Mehrfachnennungen sind möglich. Wo keine Antwort erfolgen kann, lassen Sie die Felder bitte frei und kommentieren Sie in den Anmerkungen.
Gliederung  institut für finanzdienstleistungen e.V.	1. Verbraucherzentralen (2 Fragen) 2. Inkassounternehmen (9 Fragen) 3. Informationspflichten (5 Fragen) 4. Mahn- und Inkassokosten (11 Fragen) 5. Inkasso und Zwangsvollstreckung (5 Fragen) 6. Weitere Anmerkungen (2 Fragen)

Nr.	Frage	Antwort
1	Verbraucherzentrale	
1.1	Bitte nennen Sie den Sitz Ihrer Verbraucherzentrale <i>(Bitte Bundesland eintragen und Region ankreuzen. Mehrfachnennungen möglich.)</i>	Bundesland Stadt Städtisches Umland Ländlich geprägte Region
1.2	Bitte benennen Sie die ungefähre Anzahl neuer Inkassofälle pro Monat	
2	Inkassounternehmen	
2.1	Hat die Tätigkeit von Inkassounternehmen seit 2013 zugenommen?	
2.2	In welchen Branchen sind diese Unternehmen vorrangig tätig? <i>(Bitte nennen Sie die <u>fünf wichtigsten</u> Branchen)</i>	Telekommunikation TV-Anbieter Banken und Versicherungen Kreditkartenunternehmen Zahlungsdienste Ärzte/ärztliche Abrechnungsstellen Verkehrsbetriebe Energieanbieter Internet-/ Versandhandel Stationärer Handel, Handwerksbetriebe Handy-Apps, Internetdienstleister Leasing Zeitschriften-Abonnements Öffentlich-rechtliche Gläubiger Sonstiges:

2.3	In welchen <u>beiden Branchen</u> ist der Zuwachs seit 2013 am höchsten?	Telekommunikation TV-Anbieter Banken und Versicherungen, elektr. Zahlungssystemdienstleister Kreditkartenunternehmen Zahlungsdienste Ärzte/ärztliche Abrechnungsstellen Verkehrsbetriebe Energieanbieter Internet-/ Versandhandel Stationärer Handel, Handwerksbetriebe Handy-Apps, Internetdienstleister Leasing Zeitschriften-Abonnements Öffentlich-rechtliche Gläubiger Sonstiges:
2.4	Gibt es Anhaltspunkte für Konzerninkasso? (Falls ja, geben Sie bitte den <u>prozentualen Anteil</u> an allen Fällen an)	
2.5	Nutzen Inkassounternehmen nach Ihrer Beobachtung die gesetzlich eröffnete Möglichkeit, Forderungen kostengünstig selbst zu titulieren?	
2.6	Gibt es Aktivitäten <u>ausländischer registrierter</u> Inkassounternehmen? (Falls ja, geben Sie bitte den <u>prozentualen Anteil</u> an allen Fällen an)	
2.7	Gibt es Aktivitäten <u>nicht registrierter</u> deutscher oder ausländischer Inkassounternehmen? (Falls ja, geben Sie bitte den <u>prozentualen Anteil</u> an allen Fällen an)	
2.8	Wie werden nach Ihrer Erfahrung <u>nicht registrierte</u> Inkassounternehmen tätig? (Bitte geben Sie die <u>ungefähre Häufigkeit</u> der jew. Kontaktaufnahme an)	Schriftlich Telefonisch Digital Hausbesuche
2.9	Gibt es insoweit Unterschiede zwischen deutschen und ausländischen Inkassounternehmen?	Anmerkungen:

3	Informationspflichten	
3.1	Ist die Verständlichkeit der Informationen und Angaben für Verbraucher, die nach § 11a Abs. 1 Satz 1 RDG verlangt werden, aus Ihrer Sicht zu beanstanden? <i>(Bitte geben Sie bei der jew. Information die <u>ungefähre Häufigkeit</u> von Beanstandungen an)</i>	Nr. 1: Name/Firma des Auftraggebers Nr. 2: Verträge: Forderungsgrund Gegenstand, Datum Vertragsschluss Nr. 3: Zinsberechnung Nr. 4: Übergesetzlicher Zinssatz Nr. 5: Inkassovergütung/Inkassokosten Nr. 6: USt
3.2	Kommt es vor, dass Schuldner nach ergänzenden Informationen nach § 11a Abs.1 Satz 2 RDG verlangen?	
3.3	Wenn ja, sind die Schuldner dabei typischerweise erfolgreich?	Anmerkungen:
3.4	Sind Ihnen folgende Verhaltensweisen von Inkassounternehmen bekannt? <i>(Bitte geben Sie die <u>ungefähre Häufigkeit</u> der Verhaltensweisen an)</i>	Drohung mit Offenlegung und Weiterleitung von Daten Drohung mit Strafanzeige Drohung mit Vollstreckungsmaßnahmen Drohung mit Vollstreckungsmaßnahmen, obgleich Forderung noch nicht tituliert Drohung mit Haft ohne Erläuterung, welche Voraussetzungen dazu vorliegen müssten Sonstiges:
3.5	Wenn die von Ihnen vertretenen Schuldner oder Sie bereits Beschwerden bei einer Aufsichtsbehörde erhoben haben ...	in etwa wie viel Prozent der Fälle? bei welcher Behörde/Stelle? aus welchen Gründen? mit welchem Ergebnis?

3	Informationspflichten	
3.1	Ist die Verständlichkeit der Informationen und Angaben für Verbraucher, die nach § 11a Abs. 1 Satz 1 RDG verlangt werden, aus Ihrer Sicht zu beanstanden? <i>(Bitte geben Sie bei der jew. Information die <u>ungefähre Häufigkeit</u> von Beanstandungen an)</i>	Nr. 1: Name/Firma des Auftraggebers Nr. 2: Verträge: Forderungsgrund Gegenstand, Datum Vertragsschluss Nr. 3: Zinsberechnung Nr. 4: Übergesetzlicher Zinssatz Nr. 5: Inkassovergütung/Inkassokosten Nr. 6: USt
3.2	Kommt es vor, dass Schuldner nach ergänzenden Informationen nach § 11a Abs.1 Satz 2 RDG verlangen?	
3.3	Wenn ja, sind die Schuldner dabei typischerweise erfolgreich?	Anmerkungen:
3.4	Sind Ihnen folgende Verhaltensweisen von Inkassounternehmen bekannt? <i>(Bitte geben Sie die <u>ungefähre Häufigkeit</u> der Verhaltensweisen an)</i>	Drohung mit Offenlegung und Weiterleitung von Daten Drohung mit Strafanzeige Drohung mit Vollstreckungsmaßnahmen Drohung mit Vollstreckungsmaßnahmen, obgleich Forderung noch nicht tituliert Drohung mit Haft ohne Erläuterung, welche Voraussetzungen dazu vorliegen müssten Sonstiges:

4	Mahn- und Inkassokosten	
4.1	Wie häufig werden folgende <u>Mahnkosten</u> des ursprünglichen Gläubigers erhoben? <i>(bitte geben Sie bei erhobenen Kosten die <u>ungefähre Häufigkeit</u> an den Gesamtfällen an)</i>	<i>Mahnkosten als Pauschale</i> <u>Höhe des Pauschalbeitrags</u> Unter 10 € 10 € Über 10 € <i>Mahnkosten nach Aufwand</i> <u>Anzahl der Mahnschreiben im Verzug:</u> 1 2-3 Mehr als 3 <u>Kosten je Mahnschreiben:</u> Bis zu 3 € 3-5 € Über 5 €
4.2	Wie hoch ist die verlangte Inkasso-vergütung? <i>(bitte wählen Sie den <u>am häufigsten erhobenen Gebührensatz nach Nr. 2300 RVG</u> aus; bitte wählen Sie bei den anderen Gebühren jeweils die <u>ungefähre Häufigkeit</u> an ihren Gesamtfällen aus)</i>	Geschäftsgebühr nach Nr. 2300 VV RVG in Höhe von: Reduzierte Gebühr für Schreiben einfacher Art nach Nr. 2301 VV RVG Zusätzl. Auslagenpauschale analog RVG (20% der Geschäftsgebühr, max. 20 €) Höhere Auslagenpauschale als RVG
4.3	Welche sonstigen Kosten werden <u>in mehr als 5 % Ihrer Fälle</u> verlangt? <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	Kosten für Bonitätsauskünfte Kosten für Identitätsfeststellung/Rufnummernermittlung Kosten für Wohnsitzermittlung (ohne Anlass) Kosten für Wohnsitzermittlung (auch wenn bekannt verzo-gen) Extrakosten für Telefoninkasso Extrakosten für einzelne Mahnschreiben Entgelt für Datenerfassung Entgelt für Datenspeicherung Reaktivierungsgebühr Entgelt für Kontoführung

4.4	Welche Tätigkeiten kommen nicht nur im Ausnahmefall vor? <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	kurzfristige Beauftragung ohne Gläubigermahnung z.B. nach Scheitern einer Einzugsermächtigung Doppelte Gebührenberechnung durch Beauftragung Inkassounternehmen und Rechtsanwalt vor/bei Titulierung Gebührenberechnung von Inkassounternehmen trotz vorherigen Bestreitens der Forderung durch Schuldner Berechnung von Inkassogeühren nach Forderungskauf (z.B. durch Konzerntochter) Vielzahl von Telefonanrufen, auch abends und am Wochenende Kontaktaufnahme über Arbeitgeber (ohne Lohnabtretung oder PfÜB) Sonstiges: Welche beiden Tätigkeiten sind aus Ihrer Sicht besonders problematisch?
4.5	Welche zusätzlichen Klauseln enthalten Ihnen bekannte Ratenzahlungsvereinbarungen? <i>(Bitte nennen Sie die ungefähre Häufigkeit der Klauseln)</i>	Schuldanerkenntnis bezüglich Hauptforderung und Verzugszinsen <u>ohne</u> Einschluss der Einigungs-/Vergleichsgebühr der RVG Schuldanerkenntnis bezüglich Hauptforderung und Verzugszinsen <u>mit</u> Einschluss der Einigungs-/Vergleichsgebühr der RVG Sicherungsabtretungsklauseln von Lohn, Sozialleistungen (soweit pfändbar) Sicherungsabtretung zusätzl. bezogen auf Kontoguthaben Verzicht auf Einrede der Verjährung Verzicht auf weitere Einreden wie etwa (bei vorliegendem Titel) auf Erhebung der Vollstreckungsgegenklage Vollmachtserteilung zur Einrichtung eines Dauerauftrags Freiwillige Selbstauskunft Sonstiges:
4.6	In etwa wieviel Prozent der Fälle kommt der Ratenzahlungsvorschlag vom Inkassounternehmen?	
4.7	Mit welchen Kosten wird die Schuldnerseite dabei belastet? <i>(Bitte nennen Sie die ungefähre Häufigkeit der Kosten)</i>	Einigungsgebühr i.H.v. 1,0-Fach RVG Einigungsgebühr i.H.v. 1,5-Fach RVG Zusätzl. Auslagenpauschale analog RVG (20% der Geschäftsgebühr, max. 20 €) Sonstige Gebühren/Auslagen: Vorgenannte Einigungsgebühr errechnet sich aus:

4.8	Werden Schuldner ohne Ankündigung von Inkassounternehmen/-anwälten zu Hause aufgesucht?	
4.9	Wie häufig werden Schuldner telefonisch kontaktiert?	Kontakt per Telefon: Abends und an Wochenenden:
4.10	Werden bei Hausbesuchen Erkundigungen im Umfeld der Schuldner eingeholt, wenn diese nicht angetroffen werden?	
4.11	Welche Ziele werden bei Hausbesuchen zu erreichen versucht?	Abschluss einer Ratenzahlungsvereinbarung Sonstiges:
5	Inkasso und Zwangsvollstreckung	
5.1	Werden Inkassounternehmen in der Zwangsvollstreckung tätig?	
5.2	Wie viele dieser Unternehmen kaufen titulierte Forderungen im Paket auf? <i>(Bitte geben Sie die geschätzte prozentuale Häufigkeit an)</i>	
5.3	Wie oft kommen folgende Verhaltensweisen vor? Verteilen Sie in den folgenden Zeilen bitte die Rangziffern 1 bis 7 <i>(1=am häufigsten, 7=am seltensten)</i>	Gebühren, die VV 3309 RVG überschreiten Berechnung von Kontoführungsgebühren Berechnung weiterer, nicht vom RVG erfasster, Gebühren Durchführen erkennbar aussichtsloser Vollstreckungsmaßnahmen Verfrühte Vollstreckung (vor Ablauf gesetzter Fristen) Kurzfristig wiederholte Vollstreckung Drohungen (Beispiele siehe oben, 3.4)
5.4	Haben die Informationsvorschriften in § 11a RDG eine effektive Verbesserung der Situation der Schuldner gegenüber unseriösen Inkassopraktiken bewirkt?	Anmerkungen:

5.5	Welche der folgenden Maßnahmen sind aus Ihrer Sicht zum besseren Schutz gegen unseriöse Geschäftspraktiken erstrebenswert? Wählen Sie bitte <u>bis zu 4 Vorschläge</u> aus oder nennen Sie eigene Vorschläge.	Spezielle Gebührenregelung für Inkassotätigkeiten nach Umfang/Aufwand im RVG Unterbinden der Kostenabwälzung bei Konzerninkasso Unterbinden der Kostenabwälzung bei Unternehmen, von denen eine eigenständige Forderungsbeitreibung verlangt werden kann Beschränkung der Kostenlast bei kumulativer Beauftragung von Inkassounternehmen und Inkassoanwälten Unterbinden von rechtswidrigen Drohungen in der vorgerichtlichen Beitreibung im Zusammenhang mit der Zwangsvollstreckung Verbesserung der Aufsicht Verbesserung des kollektiven Rechtsschutzes Weitere Forderungen:
6	Weitere Anmerkungen	
6.1	Halten Sie weitere gesetzliche Regelungen für notwendig?	
6.2	Weitere Anmerkungen	

7.2.6 Handelsverbände

HV	Fragebogen für die Handelsverbände
Zweck	Befragung im Rahmen des BMJV-Forschungsprojekts zur Evaluierung der inkassorechtlichen Vorschriften des Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken vom 1. Oktober 2013 (BGBl. I S. 3714) im Auftrag des Bundesministeriums der Justiz
Auftragnehmer	institut für finanzdienstleistungen e.V., Hamburg (iff) Prof. Dr. Udo Reifner (iff, Projektleitung), Kerim S. Al-Umaray (iff), Cathrin Ulikowski (iff) zusammen mit dem Zentrum für Social Research Halle e.V. (ZSH) Prof. Dr. Wolfhard Kötter
Rücksendung und Ansprech-partner	Diesen elektronischen Fragebogen füllen Sie bitte am Computer aus, speichern ihn ab und schicken ihn bitte bis 1.03.2017 per E-Mail wieder an uns zurück. Cathrin Ulikowski iff institut für finanzdienstleistungen e.V. Rödingsmarkt 31/33, 20459 Hamburg ; Tel: 040 309691 0
Datenschutz	Die mit diesem Fragebogen erhobenen Daten werden ausschließlich durch das iff gesammelt und für die Zwecke der Studie ausgewertet. Das iff gibt stellenbezogene Daten nicht an Dritte, auch nicht an die Auftraggeber, weiter und wird auch keine stellenbezogenen Auswertungen vornehmen oder veröffentlichen. Die Einhaltung der einschlägigen Datenschutzvorschriften wird durch den Datenschutzbeauftragten des iff überwacht.
Ausfüllhinweis	Bitte speichern Sie den Fragebogen zunächst lokal ab und öffnen ihn anschließend mit Adobe Reader (o. ä.). Eine Bearbeitung im Browser (add on) ist nicht möglich. Wenn Sie keine Angabe machen wollen oder können, lassen Sie bitte das Dropbox-Feld auf „Auswahl“ oder lassen Textfelder frei! Sie können mit der Tabulatortaste vor bzw. zurück (Shift und Tab) durch die Antwortfelder manövrieren oder die Felder mit der Maus ansteuern. ☒ Ankreuzen erfolgt durch die Leertaste bzw. durch Mausklick. Auswahl  Dropdown-Menüs werden mit den Pfeiltasten (↑,↓) oder der Maus geschaltet. Wo Sie keine Angabe machen wollen oder können, lassen Sie bitte das Dropbox-Feld auf
Gliederung	1. Verband (2 Fragen) 2. Inkassotätigkeiten (10 Fragen) 3. Unternehmen (5 Fragen) 4. Allgemeines (4 Fragen)

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Nr.	Frage	Antwort
1	Verband	
1.1	Bitte nennen Sie den Sitz Ihres Unternehmens	Land Bundesland
1.2	Bitte nennen Sie die Anzahl ihrer Mitglieder	
2	Inkassotätigkeiten	
2.1	Etwa wieviel Prozent ihrer Mitglieder übertragen Inkassotätigkeiten?	Vor Titulierung Nach Titulierung
2.2	Hat die Auslagerung von Inkassotätigkeiten seit 2013 zugenommen?	
2.3	Aus welchen Gründen lagern Unternehmen Inkassotätigkeiten <u>nicht</u> aus? (Mehrfachnennungen möglich)	Besseres eigenes Kostenmanagement Bessere direkte Kundenbindung Vereinfachung von Vergleichs- und Stundungsregelungen Sonstiges:
2.4	Aus welchen Gründen werden Inkassotätigkeiten ausgelagert? (Mehrfachnennungen möglich)	Effizienteres Kostenmanagement Schnellere Liquidität Risikominimierung Konzentration auf Kerngeschäft Zu wenig Ressourcen im Unternehmen Sonstiges:
2.5	Ist Ihnen die Praxis bekannt, dass in bestimmten Fällen das Inkasso ohne eigene Aktivitäten des Unternehmens sofort übertragen wird? (Falls ja: Mehrfachnennungen möglich)	Ja, bei: Verbraucher/Einzelunternehmer Inhaber von Pfändungsschutzkonto Gesellschaften Höhe der Hauptforderung Nein Sonstiges:
2.6	Ab schalten Unternehmen üblicherweise ein Inkassounternehmen/-anwalt ein? (Mehrfachnennungen möglich)	Sofort bei Verzug des Schuldners Bei Antrag eines gerichtlichen Mahnverfahrens Bei Bestreiten der Forderung Bei Behauptung der Zahlungsunfähigkeit Sonstiges:

2.7	An wen übergeben die Unternehmen die Inkassofälle? <i>(Bitte nennen Sie jeweils den ungefähren prozentualen Anteil an den insgesamt ausgelagerten Inkassofällen)</i>	Vertragsanwalt Konzerneigenes Inkassounternehmen Fremdes Inkassounternehmen
2.8	Wie erfolgt die Übergabe an Inkassounternehmen? <i>(Bitte nennen Sie jeweils die ungefähre Häufigkeit an den insgesamt ausgelagerten Inkassofällen)</i>	Im voll automatisierten EDV-Verfahren aufgrund einer bestehenden Rahmenvereinbarung Durch individuelle Beauftragung Konzernintern Sonstiges:
2.9	Wie erfolgt die Abrechnung mit Inkassounternehmen? <i>(Bitte nennen Sie jeweils die Häufigkeit des angewandten Abrechnungsmodells aus)</i>	Fallpauschale abhängig von Forderungshöhe Fallpauschale nach Anzahl gleichartiger Forderungen Im vollen Umfang entsprechend der vom Schuldner verlangten Gebühren nach RVG Provision bei erfolgreicher Einziehung Sonstiges:
2.10	Falls bekannt, in welchem Umfang werden Inkassounternehmen/-anwälte beauftragt? <i>(Bitte geben Sie die fünf häufigsten Befugnisse an)</i>	Weitere Mahnungen bzw. Zahlungsaufforderungen Einmeldung des Verzugs an Auskunfteien (z.B. SCHUFA) Ermittlung der Bonität Ermittlung der aktuellen Meldeadresse Ankündigung von weiteren Maßnahmen (z.B. Einschaltung Rechtsanwalt, Titulierung, Zwangsvollstreckung) Telefoninkasso Hausbesuche durch Außendienst Abschluss von Ratenzahlungsvereinbarungen Abschluss von Vergleichen, Forderungsreduzierungen, abweichender Tilgungsverrechnung Entsprechende Verhandlungen mit Dritten (Schuldnerberatungsstellen, Anwälten usw.) Titulierung der Forderung Nachgerichtliche Inkassotätigkeit Sonstiges:

3	Unternehmen	
3.1	Unternehmen welcher Branche lagern Inkassofälle in der Regel an ein Inkassounternehmen aus? <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	Telekommunikation TV-Anbieter Banken und Versicherungen Kreditkartenunternehmen Zahlungsdienste Ärzte/ärztliche Abrechnungsstellen Verkehrsbetriebe Energieanbieter Internet-/ Versandhandel Stationärer Handel, Handwerksbetriebe Handy-Apps, Internetdienstleister Leasing Zeitschriften-Abonnements Öffentlich-rechtliche Gläubiger Sonstiges:
3.2	In welcher Größenordnung bewegen sich die Hauptforderungen Ihrer Mitgliedsunternehmen bei Inkassofällen? <i>(bitte geben Sie bei den entsprechenden Forderungshöhen den ungefähren <u>prozentualen Anteil</u> an allen Hauptforderungen an)</i>	unter 500 € 500 - unter 1000 € 1000 - unter 5000 € 5000 -10.000 € Über 10.000 €
3.3	Haben Sie Anhaltspunkte für Konzerninkasso? <i>(Falls ja, geben Sie bitte den <u>prozentualen Anteil</u> an allen Fällen an)</i>	
3.4	Bieten Unternehmen vor der Titulierung von Forderungen Ratenzahlungs- oder Stundungsvereinbarungen an?	

3.5	Enthalten solche Ratenzahlungs- oder Stundungsvereinbarungen folgende zusätzliche Klauseln? <i>(bitte wählen Sie bei der jeweiligen Klausel die <u>ungefähre Häufigkeit</u> an Gesamtfällen aus)</i>	Sicherungsabtretungsklauseln von Lohn, Sozialleistungen (soweit pfändbar) Sicherungsabtretung zusätzl. bezogen auf Kontoguthaben Verzicht auf Einrede der Verjährung Verzicht auf weitere Einreden Freiwillige Selbstauskunft
5	Allgemeines	
5.1	Geben Sie Empfehlungen über den Umgang mit Inkassofällen an Ihre Mitgliedsunternehmen ab? Wenn ja, welche?	
5.2	Haben Sie Qualitätskriterien oder Best-Practice Leitfäden zur Zusammenarbeit von Unternehmen mit Inkassounternehmen festgelegt?	
5.3	Halten Sie weitere gesetzliche Regelungen zur Sicherung gegen unseriöse inkassobezogene Geschäftspraktiken für notwendig?	
5.4	Weitere Anmerkungen	

7.2.7 Aktenauswertung Schuldnerberatungsstellen

Nr.	Frage	Antwort
1	Schuldnerberatungsstellen	
1.1	Fallnummer	Schuldnernr. IU-Nr.
1.2	Bitte nennen Sie die Anzahl Ihrer Mitarbeiter unterteilt in Beratungs- und Verwaltungsfachkräfte <i>([mehrere] Teilzeitstellen bitte auf Vollzeitstellen umrechnen bzw. als Nachkommastelle angeben)</i>	Beratungsfachkräfte: Verwaltungsfachkräfte:
1.3	Ungefähre Anzahl neuer Fälle pro Monat	
2	Inkassounternehmen	
2.1	Hat das Inkassounternehmen die gesetzlich eröffnete Möglichkeit genutzt, die Forderungen kostengünstig selbst zu titulieren?	Ja Nein Weiß ich nicht
2.2	Handelt es sich um ein <u>ausländisches registriertes</u> Inkassounternehmen?	Ja Nein Weiß ich nicht
2.3	Handelt es sich um ein <u>nicht registriertes</u> deutsches oder ausländisches Inkassounternehmen?	Nicht registriertes deutsches IU Nicht registriertes ausländisches IU Weiß ich nicht
2.4	Wie ist das <u>nicht registrierte</u> Inkassounternehmen tätig geworden?	Schriftlich Telefonisch Digital Hausbesuche
3	Informationspflichten	
3.1	Ist die Verständlichkeit der Informationen und Angaben für Verbraucher, die nach § 11a Abs. 1 Satz 1 RDG verlangt werden, zu beanstanden?	fehlerhaft Bezeichnung Grund (bitte genauer definieren) Name/Fa. AG Vertrag: Forderungsgrund, Gegenstand, Datum, Vertragschluss Zinsberechnung Übergesetzl. Zinssatz Inkassovergütung/-kosten USt

3.2	Hat der Schuldner nach ergänzenden Informationen nach § 11a Abs.1 Satz 2 RDG verlangt?	☐ Ja ☐ Nein ☐ Weiß ich nicht
3.3	Wenn ja, war der Schuldner dabei erfolgreich?	☐ Ja ☐ Nein ☐ Weiß ich nicht
3.4	Sind folgende Verhaltensweisen vom Inkassounternehmen erkennbar?	☐ Drohung mit Offenlegung und Weiterleitung von Daten ☐ Drohung mit Strafanzeige ☐ Drohung mit Vollstreckungsmaßnahmen ☐ Drohung mit Vollstreckungsmaßnahmen, obgleich Forderung noch nicht tituliert ☐ Drohung mit Haft ohne Erläuterung, welche Voraussetzungen dazu vorliegen müssten
3.5	Hat der Schuldner oder sein Vertreter Beschwerde bei einem Gericht als Aufsichtsbehörde erhoben?	☐ Ja ☐ Nein ☐ Weiß ich nicht Wenn ja: bei welcher Behörde/Stelle? aus welchen Gründen? mit welchem Ergebnis?
4	Hauptforderung und Nebenforderungen	
4.1	Wie hoch ist die Hauptforderung?	€
4.2	Welches ist der (ursprüngliche) Forderungsgrund?	☐ Kaufvertrag ☐ Mietvertrag ☐ Versicherungsvertrag ☐ Bankvertrag ☐ Fitnessstudiovertrag

		Telekommunikationsvertrag Handy TV Weiß ich nicht Sonstiges
4.3	Wurde dem Inkassounternehmen die Forderung durch den Gläubiger abgetreten oder hat es sie vom Gläubiger gekauft?	Ja Nein Weiß ich nicht
4.4	Hat der Schuldner die Forderung anerkannt, so dass sie jetzt die ursprüngliche Forderung und die Kosten umfasst?	Ja Nein Weiß ich nicht
4.5	Hat sich das Inkassounternehmen auf den Schuldnerverzug nach § 286 BGB berufen?	Ja Nein Weiß ich nicht Sonstiger Entstehungsgrund für die Inkassokosten
4.6	Wenn Zinsen geltend gemacht werden, nach welchem Zinssatz?	Gesetzlicher Zinssatz (§ 288 Abs. 1 BGB) Erhöhte Verzugszinsen nach § 288 Abs. 3 BGB Weiß ich nicht
5	Mahn- und Inkassokosten	
5.1	Wie hoch sind die Gesamtkosten, die das Inkassounternehmen zuletzt eingefordert hat?	€
5.2	Welche <u>Mahnkosten</u> des ursprünglichen Gläubigers wurden erhoben?	Mahnkosten als Pauschale Unter 10 € 10 €

		Über 10 € Mahnkosten nach Aufwand Anzahl der Mahnschreiben im Verzug: 1 2-3 Mehr als 3 Kosten Je Mahnschreiben: Bis zu 3 € 3-5 € Über 5 €
5.3	Wie hoch ist die verlangte Inkassovergütung?	Geschäftsgebühr nach Nr. 2300 VV RVG in Höhe von: Reduzierte Gebühr für Schreiben einfacher Art nach Nr. 2301 VV RVG Zusätzl. Auslagenpauschale analog RVG (20% der Geschäftsgebühr, max. 20 €) Höhere Auslagenpauschale als RVG
5.4	Welche der folgenden sonstigen Kosten werden verlangt? <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	Kosten für Bonitätsauskünfte Kosten für Identitätsfeststellung/Rufnummernermittlung Kosten für Wohnsitzermittlung (ohne Anlass) Kosten für Wohnsitzermittlung (auch wenn bekannt verzo- gen) Extrakosten für Telefoninkasso Extrakosten für einzelne Mahnschreiben Entgelt für Datenerfassung Entgelt für Datenspeicherung Reaktivierungsgebühr Entgelt für Kontoführung

5.5	Sind folgende Tätigkeiten des Inkassounternehmens erkennbar? <i>(Mehrfachnennungen möglich)</i>	kurzfristige Beauftragung ohne Gläubigermahnung z.B. nach Scheitern einer Einzugsermächtigung Doppelte Gebührenberechnung durch Beauftragung Inkassounternehmen und Rechtsanwalt vor/bei Titulierung Gebührenberechnung von Inkassounternehmen trotz vorherigen Bestreitens der Forderung durch Schuldner Berechnung von Inkassogeühren nach Forderungskauf (z.B. durch Konzerntochter) Vielzahl von Telefonanrufen, auch abends und am Wochenende Kontaktaufnahme über Arbeitgeber (ohne Lohnabtretung oder PfÜB) Sonstiges:
5.6	Welche zusätzlichen Klauseln enthalten vorliegende Ratenzahlungs- / Stundungsvereinbarungen? <i>(Mehrfachnennung möglich)</i>	Schuldanerkenntnis Sicherungsabtretungsklauseln von Lohn, Sozialleistungen (soweit pfändbar) Sicherungsabtretung zusätzl. bezogen auf Kontoguthaben Verzicht auf Einrede der Verjährung Verzicht auf weitere Einreden Freiwillige Selbstauskunft Sonstige:
5.7	Mit welchen Kosten wurde die Schuldnerseite dabei belastet?	Einigungsgebühr i.H.v. 1,0-Fach RVG Einigungsgebühr i.H.v. 1,5-Fach RVG Zusätzl. Auslagenpauschale analog RVG (20% der Geschäftsgebühr, max. 20 €) Sonstige Gebühren/Auslagen: Vorgenannte Einigungsgebühr errechnet sich aus:
5.8	Wurde der Schuldner ohne Ankündigung von den Inkassounternehmen oder Inkassoanwalt zu Hause aufgesucht?	Ja Nein Weiß ich nicht
5.9	Werden bei Hausbesuchen Erkundigungen im Umfeld der Schuldner eingeholt, wenn diese nicht angetroffen wurden?	Ja Nein Weiß ich nicht

5.10	Welche Ziele wurden bei Hausbesuchen zu erreichen versucht?	Abschluss einer Ratenzahlungsvereinbarung Sonstiges:
6	Inkasso und Zwangsvollstreckung	
6.1	War das Inkassounternehmen in der Zwangsvollstreckung tätig?	Ja Nein
6.2	Sind folgende Verhaltensweisen vorgekommen?	Gebühren, die VV 3309 RVG überschreiten Durchführen erkennbar aussichtsloser Vollstreckungsmaßnahmen Verfrühte Vollstreckung (vor Ablauf gesetzter Fristen) Kurzfristig wiederholte Vollstreckung Drohungen (Beispiele siehe oben, 3.4)
7	Weitere Anmerkungen	
7.1	Weitere Anmerkungen	

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

7.2.8 Aktenauswertung Inkasso (BDIU)

Nr.	Frage	Antwort
1	Allgemein	
1.1	Fallnummer	
1.2	Handelt es sich um ein verbundenes Unternehmen (§ 15 Aktiengesetz)	Ja Nein
2	Informationspflichten	

2.1	Sind folgende Informationen und Angaben für Verbraucher, die nach § 11a Abs. 1 Satz 1 RDG verlangt werden, in dem ersten Inkassoanschreiben enthalten? (Mehrfachnennung möglich, bitte kreuzen Sie die vorhandenen Informationen an)	Ja Nein Name / Firma des Auftraggebers (geschwärzt bzw. unkenntlich gemacht) Forderungsgrund, bei Verträgen Gegenstand, Datum des Vertragsschlusses Zinsberechnung Übergesetzl. Zinssatz Inkassovergütung/-kosten (Art, Höhe und Entstehungsgrund) USt auf Inkassovergütung wird geltend gemacht wenn ja, Hinweis, dass Auftraggeber keine Vorsteuer abziehen kann Anmer.
2.2	Bei <u>untitulierten</u> Forderungen: Wurde der Schuldner davon unterrichtet, eine oder mehrere der nebenstehenden Maßnahmen durchführen zu wollen? (Mehrfachnennung möglich, <u>wenn die Forderung titulierte ist</u>, lassen Sie diese Frage bitte unbeantwortet und machen mit der nachfolgenden Frage weiter)	Ja Nein Nur bei Nichtzahlung Offenlegung und Weiterleitung von Daten Strafanzeige wegen Eingehungsbe- trugs Vollstreckungsmaßnahmen („gerichtliche Maßnahmen“) Haft ohne Erläuterung, welche Voraussetzungen dazu vorliegen müssen

2.3	Bei <u>titulierten</u> Forderungen: Wurde der Schuldner davon unterrichtet, eine oder mehrere der nebenstehenden Maßnahmen durchführen zu wollen? (Mehrfachnennung möglich, <u>wenn die Forderung untitulierte ist</u>, lassen Sie diese Frage bitte unbeantwortet und machen mit der nachfolgenden Frage weiter)	Ja Nein Nur bei Nichtzahlung Offenlegung und Weiterleitung von Daten Strafanzeige wegen Eingehungsbe- trugs Vollstreckungsmaßnahmen („gerichtli- che Maßnahmen“) Haft ohne Erläuterung, welche Vo- raussetzungen dazu vorliegen müss- ten Anmerkunge n / Sonstiges
3	Hauptforderung und Nebenforderungen	
3.1	Wie hoch ist die Hauptforderung?	Anmerkungen:
3.2	Was war der (ursprüngliche) Forde- rungsgrund	Kauf Leasing Miete (Wohnung/Haus) Versicherung Darlehen Fitnessstudiovertrag Telekommunikation/Internet (Festnetz) Telekommunikation (Handy/App) Sonstiges Weiß ich nicht Anmerkungen

3.3	Wenn Verzugszinsen geltend gemacht werden, nach welchem Zinssatz?	Gesetzlicher Zinssatz (§ 288 Abs. 1 BGB) oder niedriger Erhöhte Verzugszinsen nach § 288 Abs. 3 BGB Anmerkungen
3.4	Welche zusätzlichen Klauseln enthalten die Ratenzahlungs-/Stundungsvereinbarungen? (Mehrfachnennung möglich)	Schuldanerkenntnis Sicherungsabtretungsklauseln von Lohn, Sozialleistungen (soweit pfändbar) Sicherungsabtretung zusätzl. bezogen auf Kontoguthaben Verzicht auf Einrede der Verjährung Verzicht auf weitere Einreden Freiwillige Selbstauskunft Sonstige:
4	Mahn- und Inkassokosten	
4.1	Wie hoch sind die Gesamtkosten der Inkassofirma, die in diesem Fall zuletzt vom Schuldner eingefordert wurden?	Anmerkungen:
4.2	Welche <u>Mahnkosten</u> des ursprünglichen Gläubigers wurden erhoben?	Mahnkosten als Pauschale Mahnkosten nach Aufwand Keine / Andere* *Bitte spezifizieren Sie: Anzahl der Mahnschreiben des ursprünglichen Gläubigers im Verzug: Kosten Je Mahnschreiben: Anmerkungen
4.3	Wie hoch ist die verlangte Inkassovergütung (Verfahren ohne Telefoninkasso und Schuldnerbesuch)?	0,5 – 2,5 Geschäftsgebühr nach Nr. 2300 VV RVG in Höhe von: Reduzierte 0,3 Gebühr für Schreiben einfacher Art nach Nr. 2301 VV RVG Zusätzl. Auslagenpauschale nach Nr. 7002 VV RVG Höhere Auslagenpauschale als nach Nr. 7002 VV RVG Anmerkungen

4.4	Bei <u>untitulierten</u> Forderungen: Welche der folgenden sonstigen Kosten werden verlangt? (Mehrfachnennungen möglich)	Kosten für Bonitätsauskünfte Kosten für Identitätsfeststellung/Rufnummernermittlung Kosten für Wohnsitzermittlung (ohne Anlass) Kosten für Wohnsitzermittlung (auch wenn bekannt verzogen) Extrakosten für Telefoninkasso Extrakosten für Schuldnerbesuch Extrakosten für einzelne Mahnschreiben Entgelt für Datenerfassung Entgelt für Datenspeicherung Reaktivierungsgebühr Entgelt für Kontoführung Sonstige Keine der vorgenannten Kosten Anmerkungen:
4.5	Bei <u>titulierten</u> Forderungen: Welche der folgenden sonstigen Kosten werden verlangt? (Mehrfachnennungen möglich)	Kosten für Bonitätsauskünfte Kosten für Identitätsfeststellung/Rufnummernermittlung Kosten für Wohnsitzermittlung (ohne Anlass) Kosten für Wohnsitzermittlung (auch wenn bekannt verzogen) Extrakosten für Telefoninkasso Extrakosten für Schuldnerbesuch Extrakosten für einzelne Mahnschreiben Entgelt für Datenerfassung Entgelt für Datenspeicherung Reaktivierungsgebühr Titulierungsgebühr Entgelt für Kontoführung Sonstige Keine der vorgenannten Kosten Anmerkungen: